

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y
Formales
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial



**“ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE ARCHIVOS
PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO MEDIANTE LA METODOLOGIA LEAN
OFFICE EN LA MUNICIPALIDAD DE JACOBO HUNTER - AREQUIPA 2022”**

Tesis presentada por el bachiller:

Páliza Rodríguez, Sheomara Solenca

Para optar el Título Profesional de:

Ingeniero Industrial

Asesor:

**Dr. Zevallos Gonzales, Wilbert
Felipe**

Arequipa – Perú

2022

Dictamen Aprobatorio

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
INGENIERIA INDUSTRIAL
TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 15 de Septiembre del 2022

Dictamen: 005630-C-EPII-2022

Visto el borrador del expediente 005630, presentado por:

2016150302 - PALIZA RODRIGUEZ SHEOMARA SOLENCA

Titulado:

**ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE ARCHIVOS PARA OPTIMIZAR EL
DESEMPEÑO MEDIANTE LA METODOLOGIA LEAN OFFICE EN LA MUNICIPALIDAD DE JACOBO
HUNTER - AREQUIPA 2022**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

1779 - RODRIGUEZ SALAZAR OSWALDO RENE
DICTAMINADOR



1842 - PACHECO OVIEDO ABRAHAM ARTURO
DICTAMINADOR



2504 - RIVERA CHAVEZ MARIA EUGENIA
DICTAMINADOR

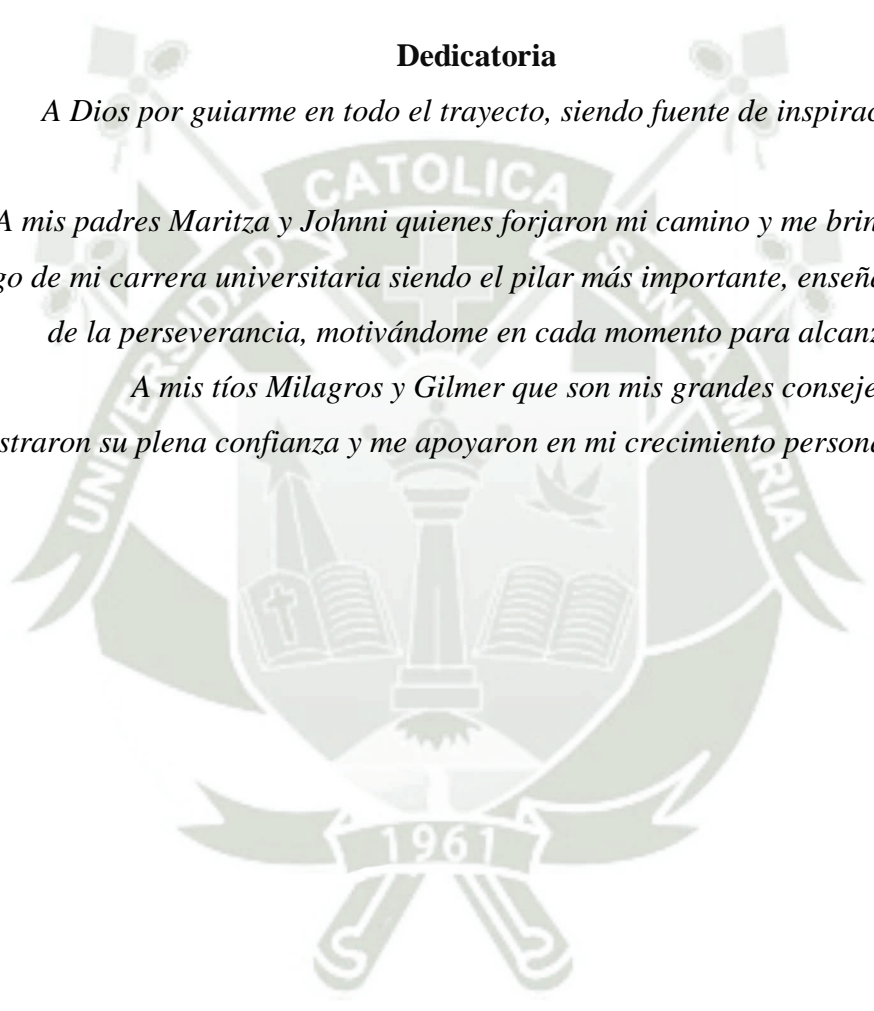


Dedicatoria

A Dios por guiarme en todo el trayecto, siendo fuente de inspiración para seguir adelante.

A mis padres Maritza y Johnni quienes forjaron mi camino y me brindaron su apoyo a lo largo de mi carrera universitaria siendo el pilar más importante, enseñándome el valor de la perseverancia, motivándome en cada momento para alcanzar mis anhelos.

A mis tíos Milagros y Gilmer que son mis grandes consejeros, quienes me demostraron su plena confianza y me apoyaron en mi crecimiento personal y profesional.



Agradecimiento

Agradezco a Dios por ayudarme a superar los obstáculos, por impulsarme a concluir satisfactoriamente mi carrera universitaria.

A los docentes que compartieron todos sus conocimientos, experiencias y me apoyaron durante estos 5 años.

A mis compañeros de trabajo quienes me motivaron a continuar y me brindaron consejos que fueron de gran aliento para no desistir en el camino.



Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como fin medir la influencia de la implementación de la metodología Lean Office sobre el sistema de gestión del área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter.

La investigación es cuantitativa, tiene un alcance explicativo y es de tipo experimental ya que se administra un programa de capacitación. El estudio tiene un diseño pre experimental, porque se manipuló la variable independiente que corresponde a Metodología Lean Office, con el fin de influir sobre la variable dependiente que es Gestión del área de archivos. La muestra corresponde a 124 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Hunter de la ciudad de Arequipa.

La técnica empleada fue la encuesta y observación directa. El instrumento fue una prueba que se aplicará a 124 para obtener datos antes y después del programa de capacitación con el fin de medir el nivel de influencia de la implementación de la metodología Lean Office sobre el sistema de gestión del área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter.

Los resultados evidenciaron que la implementación de la metodología Lean Office influyó de manera positiva sobre el sistema de gestión del área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter, porque el grado de deficiencias bajo y el nivel de aceptación por parte de los trabajadores incrementó, debido a que en un inicio el 38.55% indicaban que estaban totalmente en desacuerdo con el sistema de gestión del área de archivos, pero ahora el 32.55% está totalmente de acuerdo y el 47.46% de acuerdo.

Palabras claves: Metodología Lean Office, gestión, 5S, Lean Manufacturing

Abstract

The purpose of this research work is to measure the influence of the implementation of the Lean Office methodology on the management system of the archives area of the municipality of Jacobo Hunter.

The research is quantitative, has an explanatory scope and is of an experimental nature since a training program is administered. The study has a pre-experimental design, because the independent variable that corresponds to Lean Office Methodology was manipulated, in order to influence the dependent variable that is Management of the file area. The sample corresponds to 124 workers from the District Municipality of Hunter in the city of Arequipa.

The technique used was the survey and direct observation. The instrument was a test that was used on 124 to obtain data before and after the training program in order to measure the level of influence of the implementation of the Lean Office methodology on the management system of the archives area of the municipality of James Hunter.

The results showed that the implementation of the Lean Office methodology had a positive influence on the management system of the archives area of the municipality of Jacobo Hunter, because the degree of deficiencies was low and the level of acceptance by the workers increased, due to to the fact that initially 38.55% indicated that they totally disagreed with the file area management system, but now 32.55% totally agree and 47.46% agree.

Keywords: Lean Office Methodology, management, 5S, Lean Manufacturing

ÍNDICE

Dictamen Aprobatorio	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen.....	IV
Abstract.....	V
Introducción	XVI
CAPÍTULO I:	17
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	17
1.1. Problema de investigación	17
1.1.1. Identificación del problema.....	17
1.1.2. Descripción del problema.....	17
1.1.3. Formulación del problema	18
1.1.4. Justificación de la investigación.....	18
1.1.5. Limitaciones de la investigación.....	19
1.2. Objetivos de la investigación	19
1.2.1. Objetivo General	20
1.2.2. Objetivo Específicos	20
1.3. Hipótesis	20
1.4. Variables	21
CAPÍTULO II:.....	22
2. MARCO TEÓRICO.....	22

2.1.	Antecedentes de la investigación	22
2.2.	Bases Teóricas	23
2.2.1.	Metodología Lean Office	23
2.2.2.	Las herramientas de la metodología Lean Office.....	30
2.2.3.	Implementación de la metodología Lean Office	34
2.2.4.	Inserción de las 5s	35
2.2.5.	Inserción de las 5s	39
CAPÍTULO III:.....		42
3.	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	42
3.1.	Método del procedimiento	42
3.1.1.	Data municipalidad Jacobo Hunter	42
3.1.2.	Situación actual del Área de Trámite Documentario y Archivos.....	46
3.1.3.	Análisis del Área de Trámite Documentario y Archivo.....	53
CAPÍTULO IV:		55
4.	PROPUESTA DE MEJORA	55
4.1.	Procesamiento Y Análisis De Los Datos	55
4.1.1.	Propuesta de mejora método Lean Office	55
4.1.2.	Aplicación del Poka Yoke.....	91
4.2.	Programa de capacitación	98
CAPÍTULO V:.....		104
5.	METODOLOGÍA	104

5.1. Marco Metodológico.....	104
5.1.1. Nivel de Investigación.....	104
5.1.2. Diseño de Investigación	104
5.1.3. Población y Muestra.....	105
5.1.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	105
5.1.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	106
5.2. Aspectos Administrativos	106
5.2.1. Recursos Necesarios.....	107
5.2.2. Cronograma de Actividades	108
CAPÍTULO VI:	109
6. RESULTADOS.....	109
6.1. Resultados	109
6.2. Discusión de resultados.....	150
CONCLUSIONES	151
RECOMENDACIONES	152
REFERENCIAS.....	153
ANEXOS	157
Anexo 1: “Cuestionario a colaboradores sobre el método de las 6M”	157
Anexo 2: Checklist área de archivos.....	159
Anexo 3: Funciones personal área de archivos	167
Anexo 4: Plan de gobierno.....	169

Anexo 5: Procedimientos administrativos	191
Anexo 6: Ficha de entrevista método de las 6M.....	217
Anexo 7: Instructivo para actualización de documentos	223
Anexo 8: Procedimientos del uso del sistema.....	237
Anexo 9: Diagrama de dependencias de especificación de la trazabilidad.	242
Anexo 10: Fotografías de área de archivos de Municipalidad de Hunter	243



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	21
Tabla 2 <i>Personas que participan en el área de archivos</i>	46
Tabla 3 <i>Clasificación de documentos</i>	47
Tabla 4 <i>Lista de las causas que generan bajo desempeño</i>	51
Tabla 5 <i>Causas en orden de relevancia de acuerdo al número de reportes</i>	52
Tabla 6 <i>Diseño 5S</i>	56
Tabla 7 <i>Propuesta 5S</i>	57
Tabla 8 <i>Organización según normativa</i>	72
Tabla 9 <i>Contenido de capacitaciones</i>	74
Tabla 10 <i>Diagrama de Gantt para la aplicación de las 5S</i>	81
Tabla 11 <i>Especificaciones de los requisitos del Software</i>	87
Tabla 12 <i>Código para generar Diagrama</i>	89
Tabla 13 <i>Soluciones a fallas usando Poka Yoke</i>	92
Tabla 14 <i>Costo de Implementación</i>	95
Tabla 15 <i>Cálculo de ahorro</i>	96
Tabla 16 <i>Datos Oficinista</i>	96
Tabla 17 <i>Datos Especialista</i>	97
Tabla 18 <i>Pensamiento Lean</i>	98
Tabla 19 <i>Primera S-Clasificar</i>	98
Tabla 20 <i>Segunda S-Ordenar</i>	99
Tabla 21 <i>Tercera S- Limpiar</i>	99
Tabla 22 <i>Cuarta S- Estandarizar</i>	99
Tabla 23 <i>Quinta S-Mantener</i>	100
Tabla 24 <i>Habilidades Blandas</i>	100
Tabla 25 <i>Trabajo Estandarizado</i>	100

Tabla 26 <i>Flujo en oficinas y servicios</i>	101
Tabla 27 <i>Pull nivelado en oficinas</i>	101
Tabla 28 <i>Gestión Visual</i>	102
Tabla 29 <i>Técnicas anti error</i>	102
Tabla 30 <i>Sistema de Gestión Documental</i>	102
Tabla 31 <i>Manual de archivos de Gestión</i>	103
Tabla 32 <i>Codificación</i>	103
Tabla 33 <i>Recursos para la investigación</i>	107
Tabla 34 <i>Cronograma de Actividades</i>	108
Tabla 35 <i>Falencias área de archivos</i>	109
Tabla 36 <i>¿Considera que se conoce dónde se puede consultar información sobre la gestión documental?</i>	111
Tabla 37 <i>¿Considera que existe un documento que establece los lineamientos de la gestión documental en la municipalidad?</i>	112
Tabla 38 <i>¿Considera que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos?</i>	113
Tabla 39 <i>¿Considera que se regula la gestión documental en la municipalidad?</i> ...	114
Tabla 40 <i>¿Considera que se conoce dónde está ubicado el archivo físico manejado por el sistema?</i>	115
Tabla 41 <i>¿Considera que existen criterios específicos para buscar un documento en el archivo de gestión?</i>	116
Tabla 42 <i>¿Considera que se sabe dónde consultar para atender una solicitud, ante un ente de control que requiere un documento?</i>	117
Tabla 43 <i>¿Considera que existe una buena organización y control del archivo físico del sistema de gestión?</i>	118

Tabla 44 <i>¿Considera que existe un funcionario responsable de la adecuada organización y control de la documentación del área?.....</i>	119
Tabla 45 <i>¿Considera que se necesita implementar una herramienta que permita realizar seguimiento y control de los documentos?.....</i>	120
Tabla 46 <i>¿Considera que se conoce dónde se puede consultar información sobre la gestión documental?.....</i>	122
Tabla 47 <i>¿Considera que existe un documento que establece los lineamientos de la gestión documental en la municipalidad?.....</i>	123
Tabla 48 <i>¿Considera que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos?.....</i>	124
Tabla 49 <i>¿Considera que se regula la gestión documental en la municipalidad?... </i>	125
Tabla 50 <i>¿Considera que se conoce dónde está ubicado el archivo físico manejado por el sistema?.....</i>	125
Tabla 51 <i>¿Considera que existen criterios específicos para buscar un documento en el archivo de gestión?.....</i>	126
Tabla 52 <i>¿Considera que se sabe dónde consultar para atender una solicitud, ante un ente de control que requiere un documento?.....</i>	127
Tabla 53 <i>¿Considera que existe una buena organización y control del archivo físico del sistema de gestión?.....</i>	128
Tabla 54 <i>¿Considera que existe un funcionario responsable de la adecuada organización y control de la documentación del área?.....</i>	129
Tabla 55 <i>¿Considera que se necesita implementar una herramienta que permita realizar seguimiento y control de los documentos?.....</i>	130
Tabla 56 <i>Comparación de pre test y post test sobre la guía de observación</i>	132
Tabla 57 <i>Retención de documentos para la Municipalidad de Jacobo Hunter.....</i>	134

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	8 Desperdicios en los procesos administrativos	26
Figura 2	Desperdicios de los procesos administrativos	28
Figura 3	Ciclos de Identificación de desperdicios	29
Figura 4	Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter.....	44
Figura 5	Área de Tramite Documentario y Archivo.....	45
Figura 6	Mapa de Proceso Municipalidad de Hunter	45
Figura 7	Diagrama de flujo.....	48
Figura 8	Diagrama de Ishikawa.....	50
Figura 9	Diagrama de Pareto	53
Figura 10	Formato programa semestral de capacitaciones.....	75
Figura 11	Formato de lista de asistencia.....	76
Figura 12	Modelo de tarjeta roja.....	77
Figura 13	Reporte de actividades.....	79
Figura 14	Propuesta de estandarización de procesos.....	83
Figura 15	Intervinientes del Sistema.	84
Figura 16	Uso del Sistema.....	85
Figura 17	Gestión usuario al sistema.....	85
Figura 18	Gestión de tramite	86
Figura 19	Diagrama de casos de uso	90
Figura 20	Diagrama de entidad relación.....	91
Figura 21	Mensaje de Alto.....	93
Figura 22	Mensaje de Alto.....	93
Figura 23	Mensaje de Advertencia	93
Figura 24	Cuaderno de control.	110

Figura 25 ¿Considera que se conoce dónde se puede consultar información sobre la gestión documental?.....	112
Figura 27 ¿Considera que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos?	114
Figura 28 ¿Considera que se regula la gestión documental en la municipalidad? ..	115
Figura 29 ¿Considera que se conoce dónde está ubicado el archivo físico manejado por el sistema?.....	116
Figura 30 ¿Considera que existen criterios específicos para buscar un documento en el archivo de gestión?.....	117
Figura 31 ¿Considera que se sabe dónde consultar para atender una solicitud, ante un ente de control que requiere un documento?.....	118
Figura 32 ¿Considera que existe una buena organización y control del archivo físico del sistema de gestión?.....	119
Figura 33 ¿Considera que existe un funcionario responsable de la adecuada organización y control de la documentación del área?	120
Figura 34 ¿Considera que se necesita implementar una herramienta que permita realizar seguimiento y control de los documentos?	121
Figura 35 ¿Considera que se conoce dónde se puede consultar información sobre la gestión documental?.....	122
Figura 36 ¿Considera que existe un documento que establece los lineamientos de la gestión documental en la municipalidad?	123
Figura 37 ¿Considera que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos?	124
Figura 38 ¿Considera que se regula la gestión documental en la municipalidad? ..	125

Figura 39 ¿Considera que se conoce dónde está ubicado el archivo físico manejado por el sistema?.....	126
Figura 40 ¿Considera que existen criterios específicos para buscar un documento en el archivo de gestión?.....	127
Figura 41 ¿Considera que se sabe dónde consultar para atender una solicitud, ante un ente de control que requiere un documento?.....	128
Figura 42 ¿Considera que existe una buena organización y control del archivo físico del sistema de gestión?.....	129
Figura 43 ¿Considera que existe un funcionario responsable de la adecuada organización y control de la documentación del área?	130
Figura 44 ¿Considera que se necesita implementar una herramienta que permita realizar seguimiento y control de los documentos?	131
Figura 45 Comparación de pre test y post test sobre la guía de observación	132
Figura 46 Comparación de pre test y post test de cuestionario a trabajadores	133

Introducción

Actualmente la mayoría de empresas se basan en mejorar los procesos de producción y dejan de lado lo que implica el ámbito administrativo, que es un área muy importante para las entidades públicas o privadas, porque contribuye a la ejecución de las distintas operaciones de la entidad, esta área está íntimamente ligada con el área de producción.

Bajo este panorama, se identifica un gran problema en el área administrativa, el cual reside en una mala organización donde hay una ausencia de estructura, tardanza en los trámites y una falta de estandarización de procesos. De acuerdo a los problemas evidenciados algunas entidades optan por utilizar metodologías para mejorar sus procesos administrativos, una de estas tantas metodologías es la Lean Office para procesos administrativos que mejoran la eficiencia de la entidad pública o privada.

Por lo tanto, la presente investigación tiene como fin medir la influencia de la metodología Lean Office sobre el sistema de gestión del área de archivos de la municipalidad de Hunter la cual se ubica en la ciudad de Arequipa, con el propósito de optimizar el desempeño de dicha área ya que esta presenta una serie de falencias que dificultan la realización eficiente de las actividades propias, estas falencias van desde la mala organización del espacio físico hasta la ineficiente gestión documental. Todo lo mencionado partiendo de un análisis previo, para luego implementar por medio de capacitaciones y herramientas de mejora continua como el Lean office, la herramienta 5'S entre otras mejoras de optimización de los procesos propios de la gestión documental.

CAPÍTULO I:

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema de investigación

1.1.1. *Identificación del problema*

El manejo de archivos a lo largo del tiempo siempre ha presentado cierta problemática al momento de buscar y recuperar la información desencadenando importantes consecuencias; esto se pone de manifiesto en cuanto a la identificación, valoración y la selección de grandes volúmenes documentales que son parte importante en las organizaciones y su evolución en el tiempo, por ello la gestión documental y las actividades relacionadas no debieran dejarse sin la atención adecuada.

La gestión documental es particularmente importante en las municipalidades pues los archivos municipales son testimonio de dichas instituciones y fuente de información sobre su actuar, sirven tanto a la administración municipal, como a los ciudadanos para informarlos de la gestión que se realiza, y sirve para la investigación y la difusión cultural. Por todo esto expuesto se desprende la importancia de darle seguimiento al área de archivos para poder gestionar y proporcionar la información necesaria de una forma rápida y eficaz (Barrera, 2017).

Actualmente muchos usuarios de las municipalidades se encuentran insatisfechos debido a la demora en sus trámites o procesos, demoras o incumplimiento de entregas ya que no se ha concientizado a tener una gestión adecuada que permita manejar estándares adecuados, digitalización y control, esto incrementaría de todas maneras el desempeño de dichas organizaciones.

1.1.2. *Descripción del problema*

En la actualidad, con el entorno competitivo en que se desenvuelven las empresas también municipalidades, se requiere que estas tengan que mejorar sus procesos continuamente para mantener su posición en el mercado y poder ofrecer sus productos y servicios de la mejor

manera; por ende, es necesario contar con una planificación y gestión de los procesos óptimos (Sotomayor, 2016). Esta realidad no es ajena al entorno de una municipalidad que también requiere de métodos eficientes para realizar sus actividades.

En este contexto, es que se presenta la municipalidad de Hunter, con una serie de problemáticas que imposibilitan la adecuada gestión del área de archivos y que a su vez causan un pobre desempeño, se presentan demoras en entrega, no se cumplen con tiempo específicos y tampoco un adecuado control de todo el proceso, sistemáticamente no se maneja de manera digital para una adecuada organización.

El área de archivo no cuenta con una base de datos adecuada para el control de los documentos, el área está mal distribuida en relación a la estantería presente, demoras al buscar documentación, mala iluminación, se traspapelan los documentos, y la información se registra manualmente en un cuaderno.

Es por ello que se requiere de una metodología que permita dejar atrás esos problemas y poder tener soluciones que ayuden a mejorar el desempeño en la municipalidad. De la misma manera será beneficioso para los usuarios tanto como para la organización.

1.1.3. Formulación del problema

¿Cómo analizar y mejorar el sistema de gestión del área de archivos para optimizar el desempeño mediante la metodología Lean Office en la municipalidad de Jacobo Hunter?

1.1.4. Justificación de la investigación

1.1.4.1. Justificación teórica.

El trabajo académico es justificado teóricamente debido a que, Lean Office es una metodología que busca implementar un nuevo estilo basado en el trabajo en equipo y la comunicación los cuales generan un aumento al valor agregado tanto de productos y servicios a través de la eliminación de los desechos hallados en una empresa, por lo que debe existir un alto grado de compromiso por parte de la compañía para poder implementar dicha metodología.

En base a ello la presente investigación tiene como fin medir la influencia de la implementación de la metodología Lean Office sobre el sistema de gestión del área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter en la ciudad de Arequipa, con el objetivo de facilitar de metodologías a aquellas entidades públicas o privadas que vienen utilizando las metodologías tradicionales o que cuentan con deficiencias en el área de archivos.

1.1.4.2. Justificación práctica

Esta investigación pretende dar solución a la problemática mencionada en apartados anteriores mediante una propuesta de mejora que optimice el área de archivos de tal forma que se reduzcan las demoras a lo largo de los procesos propios del área, para ello se utilizar, con esa finalidad se utilizarán técnicas Lean, 5S. Todo ello beneficiará a la institución en general, sobre todo referido a la obtención de la información de forma más eficiente, haciendo eficiente a su vez, las actividades y procesos que se relacionan con la búsqueda y la recuperación de la información.

Todo lo expuesto permitirá, en el caso de su implantación, solucionar el problema de las demoras excesivas que se dan a lo largo del proceso, además de los inadecuados procedimientos, y esto se verá reflejado en el desempeño tanto del área como de la institución en general, a la par de ahorros por los sobrecostos que se ocasionan; todo esto en el mediano y largo plazo.

1.1.5. Limitaciones de la investigación

La municipalidad tardó un mes en dar la respuesta de la solicitud enviada en un inicio para la aplicación del trabajo de investigación, sin embargo, se contó con el tiempo necesario para implementar la capacitación. Por otro lado, algunos trabajadores no querían llenar los cuestionarios porque tenían un horario arduo, es por ello que se optó por aplicar la fórmula de la muestra significativa.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General

Medir la influencia de la implementación de la metodología Lean Office sobre el sistema de gestión del área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter.

1.2.2. Objetivo Específicos

- Realizar un diagnóstico sobre el sistema de gestión del área de archivos e indicar el nivel de percepción de los trabajadores de la Municipalidad de Hunter.
- Diseñar las propuestas del sistema de gestión mediante herramientas de la ingeniería industrial
- Evaluar la viabilidad económica de la propuesta planteada en el área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter

1.3. Hipótesis

- H1: La implementación de la metodología Lean Office mejora el sistema de gestión del área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter.
- H0: La implementación de la metodología Lean Office no mejora el sistema de gestión del área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter.

1.4. Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Nivel de medición
Dependiente	Mejora de la gestión del área de archivos	Planificación	Razón
		Evaluación del desempeño	
Independiente	Lean Office	Reducción de tiempos	Razón
		Poka Yoke	
		5S	

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO II:

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En Brasil, Lemos de Almeida, Ribeiro Galina, Mazzeo Grande y Gressler Brum (2017) llevaron a cabo una investigación donde buscaron analizar como se da la planificación e implementación de la metodología Lean Office en una agencia reguladora del sector público. El estudio fue longitudinal, se aplicaron entrevistas a 5 colaboradores en setiembre y octubre del año 2012, luego se recogieron datos entre abril y mayo del 2015. Los resultados de la evaluación de los procesos de control mostraron que si se puede implementar la metodología Lean Office porque hubo una adecuada aplicación de esta ya que se siguieron las recomendaciones que indicaba la literatura, sin embargo, se realizaron ajustes a esta metodología por las particularidades propias de la entidad pública.

En Estados Unidos Duska, Müller, Lothamer, Pelkofski y Novicoff (2015) buscaron mejorar la eficiencia en cuanto a la calidad de atención en base a los tiempos de espera para la atención en las clínicas de Oncología Ginecológica haciendo uso de la metodología Lean. En el estudio se creó un mapa de flujo sobre el proceso clínico, se realizaron encuestas a los pacientes para identificar los retrasos, así como la variabilidad del proceso, para luego implementar la metodología Lean. Los resultados del estudio muestran que los tiempos de espera disminuyeron significativamente de 119 minutos a 82.

Del mismo modo en Reino Unido, Villareal, Garza Reyes y Kumar (2016) aplicaron la metodología Lean para mejorar las operaciones y logística de productos en las operaciones de transporte por carretera. Los investigadores implementaron el modelo sistemático basandose en un pensamiento esbelto y reduciendo los 7 desechos de transporte, para llevar a cabo la investigación primero se hizo una revisión diagnóstica del área de transporte, luego se adecuaron las estrategias para implementar la metodología Lean. Los resultados indican que la

aplicación de la metodología mejoro las operaciones de transporte en la carretera, ya que se redujeron las rutas de distribución y de distancia en un 27% y 32%.

A continuación, se mostrarán tesis que utilizaron la misma metodología, así como las herramientas que emplearon para la puesta en marcha.

En Colombia, el trabajo de investigación de Velásquez (2017) busco mejorar el desarrollo del proceso administrativo de los trámites de la empresa Amarillo S.A.S. haciendo uso de la metodología Lean. En un inicio se diagnosticó la situación inicial de la entidad, donde identificaron los requisitos que existían para el proceso de satisfacción de los clientes y los trámites. El investigador buscó eliminar las tareas que no agregaban valor al proceso, de eso modo mejoro los procedimientos del área. La conclusión del estudio reside en que haciendo uso de la metodología Lean se redujo el número de actividades y el tiempo de proceso de los trámites en un 56%.

Asimismo, en Perú Delgado Tejada (2021) implementó una propuesta en una empresa mecánica para mejora el manejo de los procesos logísticos con el fin de reducir el tiempo de atención en el proceso de compras, ventas y la gestión de almacenes, haciendo uso de la metodología Lean Office. El instrumento que se utilizó para identificar el diagnóstico fue la observación directa y documentación de la entidad, luego se describieron y representaron los procesos iniciales en diagramas de flujo, VSM y de Pareto. Tras el diagnóstico se implementó la herramienta Lean Office, haciendo uso de las 5'S, de un programa de capacitación, de un Software logístico. Los resultados evidenciaron que hubo una reducción del 55.43% en el tiempo de atención del servicio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Metodología Lean Office

La filosofía Lean busca implementar un nuevo estilo basado en el trabajo en equipo y la comunicación los cuales generan un aumento al valor agregado tanto de productos y

servicios a través de la eliminación de los desechos hallados en una empresa, por lo que debe existir un alto grado de compromiso por parte de la compañía para poder implementar dicha metodología (Locher, 2017).

En la actualidad, se emplea comúnmente el Lean Manufacturing, el mencionado se emplea en compañías de manufacturación con la finalidad de optimizar sus procesos productivos, ya que Lean Office y Lean Manufacturing tienen una perspectiva del Sistema de Gestión Lean, el cual comprende todas las áreas de la empresa, por ende, dichas metodologías son muy parecidas. No existiendo un trabajo adicional, en un corto periodo de tiempo y con una cantidad igual de recursos (LeanSis Productividad, 2019)

La relevancia de poner en marcha la metodología Lean Office es otorgar un valor agregado descartando la idea de que solo en los procedimientos de producción es donde se pueden implementar mejoras. No obstante, este método de trabajo brinda un gran beneficio frente a otras organizaciones al disminuir los residuos en las operaciones de oficina y de servicios. Es primordial poder reconocer, examinar y evaluar los residuos que se generan en una empresa para poder progresar empleando esta metodología (LeanSis Productividad, 2019).

Según la universidad Esan (2021), la metodología Lean Office es una filosofía de trabajo porque busca insertar principios de mejora continua en las distintas actividades que se llevan a cabo en las áreas administrativas de una entidad. Asimismo, según Locher (2017) el objetivo de la metodología es optimizar procesos eliminando desperdicios ya que el método se enfoca netamente en los procesos del área administrativa que generan un valor a los usuarios consumidores por medio de la exclusión del tiempo muerto.

Para Cavaglier y Paulesky (2017) la metodología reside en la inserción de herramientas de Lean Manufacturing a entornos de oficina con el fin de agilizar los procesos administrativos, así como la gestión de los datos de la entidad o la gestión de los materiales a través de las

actividades que no dan valor al proceso y que según los autores se consideran como desperdicios.

2.2.1.1. Desperdicios de los procesos

2.2.1.1.1. Los 7 desperdicios de los procesos administrativos

Torres Tapia (2017) clasifica 7 desperdicios que se dan en los procesos administrativos y que se describen a continuación:

2.2.1.1.1.1. Sobreproducción:

Hace referencia a hacer más sin que el cliente lo solicite, en la metodología Lean Office esto significa la elaboración desmedida de información innecesaria o el realizar tareas sin que el cliente las requiera lo cual se traduce en un desperdicio. A modo de ejemplo, detalles e informes innecesarios, recogida de datos o solicitudes de firma de aprobación que no son requeridas.

2.2.1.1.1.2. Espera:

Es el periodo en el que un trabajador no realiza ninguna tarea o espera la indicación para continuar con alguna. Esta demora es producida por una organización deficiente en el centro laboral. Por ejemplo, la espera al inicio de una reunión, falta de prioridad en el trabajo, tardanza en el envío u obtención de alguna información.

2.2.1.1.1.3. Transporte:

Traslado de información o material no importante como la entrega de documentos.

2.2.1.1.1.4. Sobreproceso:

El realizar acciones que el cliente no solicita y que además no incrementa un valor al servicio. Como es el caso de la elaboración de documentos con exceso de información.

2.2.1.1.1.5. Movimientos:

Dado que los trabajadores muchas veces se trasladan innecesariamente es muy frecuente ver este tipo de desperdicio en las empresas. A modo de ejemplo, el traslado de un archivador, para luego recoger las impresiones.

2.2.1.1.1.6. Inventario:

Hacen referencia a documentos que se encuentran a la espera de ser usados o también están innecesariamente almacenados, como es el caso de los documentos que no serán revisados, pero se encuentran en la mesa.

2.2.1.1.1.7. Defectuosos:

Dicho desperdicio se genera cuando no se sabe con claridad que desea el cliente, así como también el proceso que hay que llevar a cabo. Como es el caso de errores en los documentos los cuales producen reclamos o alguna recomendación los cuales extienden el proceso.

Figura 1

8 Desperdicios en los procesos administrativos



Nota: Figura obtenida de Berrikuntza eta Hobekuntza (2015).

Algunos autores agregan al talento humano como otro proceso de desperdicio en el proceso administrativo.

2.2.1.1.1.8. Talento humano:

Se define a este tipo de desperdicio como el gasto innecesario de la creatividad, la inteligencia humana.

Para la correcta implementación del Lean Office, LeanSis Productividad (2019) recomienda analizar los siguientes puntos:

2.2.1.1.2. Desperdicio enfocado en el liderazgo**2.2.1.1.2.1. En base al enfoque:**

Se produce cuando el líder deja de lado la productividad del equipo de trabajo, a su vez no cuenta con una perspectiva clara y se olvida de los objetivos.

2.2.1.1.2.2. En base a la estructura:

Se produce cuando el organigrama institucional es ambiguo o no se cuenta con una buena relación entre los departamentos de la organización, como es el caso en el que un colaborador no informa a tiempo sobre los cambios al grupo de trabajo.

2.2.1.1.2.3. En base a la disciplina:

Se produce cuando un trabajador al verse relacionado con un problema no lo comunica a tiempo con la finalidad de no ser visto de mala manera lo cual produce que dicho problema pueda empeorar.

2.2.1.1.2.4. En base al liderazgo

Un desperdicio muy común el cual se produce en organizaciones que no le otorgan poder a sus trabajadores, lo que ocasiona que a los trabajadores se les dificulte tomar decisiones frente a un problema ocurrido en sus respectivos departamentos de trabajo. La eliminación de este tipo de desperdicio es fundamental para el crecimiento de la organización a pesar de que este desperdicio sea considerado como superficial.

2.2.1.1.3. Desperdicios de los procesos administrativos

2.2.1.1.3.1. Ineficiencia Operativa

- De Persona: La organización no cuenta con un correcto manejo de su talento humano o no les brindan una capacitación adecuada.
- De Proceso: No están ordenados en relación a los objetivos de la organización lo que produce que no se obtengan los resultados esperados.
- De Información: No es precisa o existen esperas para su obtención.
- De Activos: No existe un inventario adecuado, tampoco un correcto uso del material y su propiedad e innovación en ello.

2.2.1.1.3.2. Ineficiencia de organización

- De Focalización: Los trabajadores no están bien informados sobre los métodos para poder llegar a cumplir con los objetivos de la organización.
- De Estructura: Los procedimientos deben efectuarse de forma eficiente.
- De Implicación: Debe de haber procesos frente a diferentes tipos de contratiempos
- De Propiedad: Para que el trabajador reciba los restado como propios se le debe hacer partícipe de la organización.

Figura 2

Desperdicios de los procesos administrativos



Nota: Figura obtenida de Zeballos Meza & Borda Max (2020).

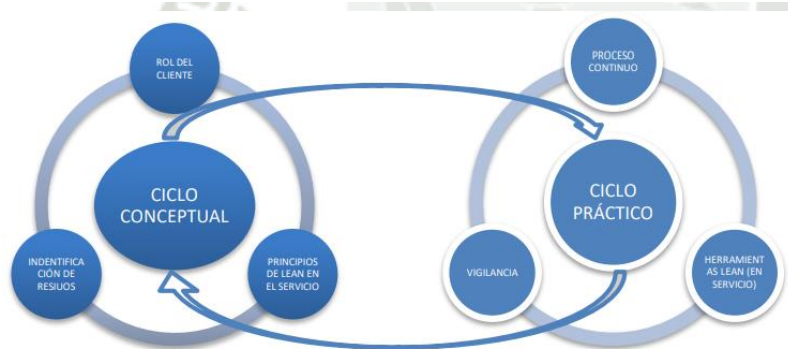
Para Milanez de Siqueira, Paranhos, Rodrigues y da Silva (2018) existen cinco principios los cuales son fundamentales para poder acabar con estos residuos, alcanzar estos principios no es tarea fácil, los principios son:

- Enfoque en el cliente, cumplir con sus expectativas
- Identificación de la corriente de valor para cada producto, para eliminar o minimizar los que no agregan valor para hacer más eficientes el proceso.
- Calcular la cantidad de flujo que es continua, eliminación de desperdicios.
- Flujo de valor tirada para el cliente, es decir atender las necesidades del cliente
- Buscar la perfección.

Por otro lado, el modelo se fracciona en dos ciclos donde se identifican los desperdicios (Zeballos Meza & Borda Max, 2020).

Figura 3

Ciclos de Identificación de desperdicios



Nota: Figura obtenida de Zeballos Meza & Borda Max (2020).

En el gráfico se puede observar un ciclo conceptual, donde se verifica un correcto desempeño de la transición de la eficiencia en la producción, tomando en cuenta las distintas características de los servicios y el rol que tiene el cliente como un co-creador del proceso de servicio. Asimismo, está el ciclo de práctica, donde se verifica que el ciclo conceptual se lleve a cabo en objetivos ventajosos, que vayan de la mano con la ideología lean.

2.2.2. Las herramientas de la metodología Lean Office

La metodología Lean Office emplea una variedad de instrumentos los cuales le permite conseguir increíbles resultados en la organización, la utilización de estos instrumentos permite que se puedan reconocer procesos que no agregan valor y también la depuración de los desperdicios (Arango Vásquez, 2017).

Los instrumentos más importantes y utilizados según LeanSis Productividad (2019) son:

2.2.2.1. Equipo de resolución de problemas

Son un conjunto de personas expertas las cuales se encargan de examinar los defectos o errores en una empresa para así poder encontrar la causante original de un determinado problema en la organización para luego poder corregirlo.

A menudo durante el proceso en el cual se identifica la causa raíz salen a la luz múltiples problemas que no se han analizado aun, sin embargo, un gran número de personas tiende a erradicarlos de forma visual mediante parches por lo que el problema sigue permaneciendo, como es el caso de un aparato electrónico al cual al presentar fallas se le da un golpe y este trabaja de manera normal. En este aspecto el golpe dado al aparato electrónico sería el parche que se pone al problema no obstante el problema seguirá sin ser eliminado.

Es por ello que esta herramienta busca establecer un equipo de personas que puedan reconocer la causa raíz del problema, dicho equipo estaría conformado por las personas que se ven más familiarizadas con el dispositivo o con las personas a cargo de las mejoras o el mantenimiento.

Según, Arango Vásquez (2017) una vez el grupo este reunido se procede con los siguientes pasos:

- **Descripción del problema:** El grupo responsable debe realizar en este paso una estrategia la cual se basa en realizar múltiples preguntas con la finalidad de entender el problema, preguntas como: ¿Dónde ocurrió?, ¿Qué ocasionó el problema?, ¿Quién lo causó?, ¿Cómo sucedió el problema?, etc. Es fundamental que los integrantes del grupo conozcan muy bien el proceso que examinarán para así poder identificar la causa raíz.
- **Identificación de la causa raíz:** En el momento que se tiene una completa comprensión del problema se realiza la aplicación de diversos instrumentos que ayudan a determinar la causa raíz, como el diagrama de pescado “Ishikawa”, el “árbol de problemas”, los “5 porqués” con la finalidad de observar la causalidad. Luego se realiza una lluvia de ideas donde se proponen soluciones que puedan combatir la causa raíz mediante acciones correctivas.
- **Control de acciones:** Con el propósito de que no se vuelva a presentar un problema en el área se revisan todas las acciones correctivas propuestas para las fallas y así normalizar el procedimiento.

Una vez concluida la realización de los tres pasos y habiendo aplicado las acciones correctivas apropiadas, la empresa experimenta un incremento en su eficiencia y su productividad debido a que en el área administrativa se realizó la depuración de los desperdicios.

2.2.2.2. Medidor de tareas

Es una herramienta fundamental para los trabajadores ya que con esta puede identificar sus propios desperdicios y luego aplicar acciones correctivas para un mejor desempeño de sus actividades.

Para el uso de esta herramienta se realizan los siguientes pasos:
Completar una plantilla en la que figuran todas las actividades que deben realizar

diariamente los trabajadores con sus respectivos tiempos de duración con la finalidad de examinar las actividades que agregan valor y posteriormente realizar la eliminación de las que producen desperdicios.

Esta herramienta es relevante cuando se trata de reconocer los desperdicios del tipo movimiento.

2.2.2.3. Las 5S

Para Bodin Danielsson (2013) es una herramienta que forma parte de los tres pilares del Kaizen (mejora continua) de mano de la eliminación de desperdicios y la estandarización, las 5s son consideradas como una herramienta muy destacada al momento de implementar la metodología lean ya que hace más fácil el proceso de estandarizar el trabajo. Los resultados producidos por la implementación de las 5S son, por ejemplo: mejora en el tiempo de búsqueda de los documentos, espacios mejor organizados, disminución del tiempo de respuesta a los clientes, reconoce y elimina los desperdicios, adicionalmente establece un sentimiento de pertenencia en los colaboradores.

Todos estos resultados son la evidencia que las 5S brindan una evolución positiva en el lugar de trabajo además que implementar esta herramienta no tiene un costo elevado, sin embargo, si necesita que todos en la organización desde la alta dirección hasta el asistente de prácticas estén comprometidos para que esta herramienta de los resultados esperados.

2.2.2.4. Mapa de la Cadena de Valor (VSM)

La cadena de valor son acciones que pueden generar o no valor y esta herramienta brinda la posibilidad de ver en estas cadenas de valor el flujo de información y materia que existe, pero manera gráfica. El mapa de la cadena de valor es una herramienta simple en la que solo se necesita seguir la ruta que hay en la

producción desde su inicio hasta su final mediante la ilustración detallada de los mapas de cada uno de los procesos que existen en el flujo de la información y los materiales. Después, mediante la recolección de recomendaciones, se procede a realizar la representación visual de cómo debería ser el flujo una vez aplicadas las herramientas Lean las cuales eliminaran el Lead Time, dicha representación es conocida como mapa del “estado futuro”, algunas ventajas adicionales que nos brinda este mapa son una visión amplia del flujo total, a la identificación de residuos, la relación del material y los flujos de información (López, González Requena & Sanz Lobera, 2015).

2.2.2.5. Hoshin Kanri

Es una estrategia de gestión o dirección la cual brinda la posibilidad de darle una misma dirección al trabajo personal (operaciones) con la planeación de la conducción del medio (tácticas) y las metas de la organización (estrategia), con el fin de garantizar que cada uno de los integrantes de la empresa vaya por la misma dirección, la carencia de comunicación y la depuración de los residuos de la dirección incoherente. Es necesario enfocarse en el logro de las metas estratégicas, en tanto que la ejecución de los requisitos operacionales sobre una base diaria (Arango Vásquez 2017).

2.2.2.6. Kaizen

Es una práctica en la que se realiza la optimización, depuración de los residuos y la participación por parte de los trabajadores, da la oportunidad de que se realicen una reducción en los costos de las organizaciones, así como también una mejoría en la calidad y la diversidad de sus productos; esta práctica le brinda a la organización beneficios como: disminución en costos de producción; incremento en su productividad sin inversiones relevante, motivación y en lo que respecta al mercado la libertad de poder hacer modificaciones; Kaizen necesita de una variante en el punto de vista de todas las personas que conforman la empresa y siempre de la mano con los altos mandos

para poder reconocer de forma constante los residuos en el trabajo y posteriormente eliminarlos (Arteaga, & Sánchez, 2019).

2.2.2.7. Indicador clave de rendimiento (KPI)

Es factible que mediante un estudio de los datos recolectados en el proceso del VSM se pueden crear indicadores clave de rendimiento. Estos indicadores se pueden segmentar en cliente (para demostrar el impacto que hay en el cliente producto del rendimiento operativo), KPI comerciales (para evidenciar el impacto que hay en la empresa producto del rendimiento de la actividad de servicio) y el funcionamiento (para poder cuantificar las propiedades en los procedimientos de la actividad de servicio). Luego, los avances obtenidos en los indicadores de los clientes deben afectar positivamente el rendimiento comercial. El funcionamiento y el cliente son indicadores beneficiosos para la dirección, ambos conectan mejorías operativas (Arango Vásquez, 2017).

2.2.3. Implementación de la metodología Lean Office

El lean office combate varios problemas entre estos esta que en las oficinas el trabajo a realizar muchas veces es indispensable y muy cambiante, sin embargo, dicho problema se puede resolver implementando un trabajo uniforme en la empresa. (Locher, 2017). Habitualmente para poder implementar en los procedimientos administrativos la metodología Lean Office se emplean cuatro pasos, sin embargo, estos pasos no son necesarios en todas las organizaciones ya que algunas veces alguno de estos ya está implementado. Los pasos son los siguientes:

2.2.3.1. Estabilización:

Este paso sirve para entender al cliente, conocer cuándo, qué y cómo lo quiere ya que una organización que no sabe cuáles son las necesidades de sus clientes es una organización voluble. (Locher,2017).

2.2.3.2. Estandarización:

Con el fin de garantizar que una determinada tarea se efectuó siempre de una misma forma surge el trabajo estandarizado ya que es la mejor mezcla de cualidades como los equipos y los empleados. Es decir, debatir, implantar, documentar y estandarizar u homogenizar mediante un procedimiento, el mejor de los resultados (Locher,2017).

2.2.3.3. Visibilidad:

El contar con un lugar de trabajo que tenga una buena visibilidad brindará la oportunidad de dirigir de una forma más sencilla, lo cual hará que el último paso se efectuó de manera sencilla (Locher, 2017).

2.2.3.4. Mejora continua:

Al instante en que los desperdicios de la organización son detectados se procede a la creación de un plan de acción en donde se realizan las optimizaciones de los procesos adicionalmente se debe lograr que los empleados se comprometan con el plan de acción (Locher, 2017).

2.2.4. Inserción de las 5s

2.2.4.1. Clasificación y eliminación – Seiri

Se basa en clasificar el material que se halla en el área de trabajo, separando lo importante de lo que no lo es. Posteriormente de realizada esta labor se continua con la organización, restauración, eliminación o donación de lo sobrante puesto que pueden existir materiales que no le son útiles a un área pero a otra si (Vargas Rodríguez, 2004). Es recomendable decretar una cantidad de materiales los cuales son tomados como fundamentales y luego proceder con la eliminación de todo lo hallado en el área de por “si acaso” porque de no ser así se estaría apoyando al crecimiento de los desperdicios de inventario (Arévalo, Arboleda, 2015).

2.2.4.1.1. Organización – Seiton

Se basa en que todo lo que fue tomado como primordial sea ordenado para disminuir los tiempos de búsqueda y luego ubicarlos de forma que tengan más fácil acceso y así el trabajo en las oficinas sea más sencillo. Al establecer una posición para cada cosa es que se logra cumplir con este paso, como, por ejemplo, organizar un archivador por categorías como temas o años y así conseguir un área más libre. En otras palabras, este paso significa que cada cosa tiene su respectivo lugar (Vargas Rodríguez, 2004). Los residuos en el área administrativa son producidos por la falta de orden en los puestos trabajo como es el caso de traslados innecesarios de los residuos a la hora de buscar información o algún documento, también es el caso de material de partida en el trabajo con documentos que se repiten y la poca consonancia que existe entre los documentos digitales y los físicos. Adicionalmente el área encargada de las operaciones de la disposición de aparcamiento se encontraba con dificultades relacionadas con que la capacidad de los puestos está por debajo de la capacidad y una incompetente gestión visual originando dificultades en la seguridad (Mora Navarro, Vázquez García & Vargas Rodríguez, 2004).

Hay dos puntos de vista de diseño para oficinas principales los cuales buscan disminuir los desperdicios, estos pueden ser reconocidos en el ámbito de oficinas Lean:

2.2.4.1.1.1. Las oficinas NeoTaylorista Lean

Involucran que exista en la oficina una dirección normalizada. La tradición norteamericana es la que se apega más a esta clase de oficina. En dicha tradición la oficina es tomada como un instrumento no solo de control e inspección de trabajadores, sino también como un instrumento que expresa status mediante variaciones de asignación basadas en el estado de espacio, decoración, mobiliario y capacidad de privacidad (Fuchs, Rodríguez Cáceres, Altamirano Flores, Lastra & Merino, 2020).

Un tipo de oficina NeoTaylorista Lean es el diseño U, LOS, que garantiza que la empresa tenga el diseño más efectivo brinda una optimización en el flujo de trabajo, mejora en las áreas y refuerza el trabajo en grupo ya que elimina traslados en vano. Ya sea que el diseño este en U, S o L el conseguir que haya una reducción de Lead time (tiempo muerto) va a ser responsabilidad del área de trabajo (Juárez, Flores & Zepeda, 2020).

Otro tipo de oficina Lean es la que se basa en equipos, este tipo de oficina está ligado a la tradición del norte de Europa. Estas oficinas se enfocan en la búsqueda de soluciones de problemas con el fin de liberar tiempo mediante la disminución de los plazos de entrega. Asimismo, la tradición europea, tiene una visión sobre el ambiente laboral como un componente importante dentro de la calidad de vida, pero también como una manera de aumentar la productividad de los trabajadores y su motivación. En el diseño de oficinas la tradición europea tiene como interés lograr un reglamento que posibilite que todos los trabajadores puedan apoyar en el área de trabajo y las obligaciones desde los altos mandos hasta el último de los trabajadores (Fuchs *et al.*, 2020).

2.2.4.1.1.2. Tipos de oficinas basadas en equipos

- **Oficina Flexible:** Este tipo de oficina no cuenta con un espacio personal de trabajo para sus empleados, pero les brinda el ingreso a salas de trabajo las cuales se acoplan a espacios abiertos donde se efectúan reuniones ofreciéndole a cada uno de los trabajadores la oportunidad de escoger su área de trabajo todo esto con la finalidad que este ambiente sea encantador y comfortable (Carneiro, Costa, Jardim, & Viana, 2017).
- **Hot desking:** Este tipo de oficina es compartida por diferentes trabajadores, uno de los beneficios que proporciona este tipo de oficina es que brinda la

posibilidad de obtener un ahorro de hasta un 50% del área que suele emplear una empresa, lo cual también significa un ahorro en los costos relacionados con el contrato de alquiler. Normalmente en este tipo de oficinas es que según su orden de llegada los trabajadores van ocupando sus lugares. (Milanez de Siqueria & Paranho, 2018).

- **Hoteling:** Es el tipo de oficina en la que el empleado se ubica según los requerimientos que existen en el momento. Además, cuentan con tecnologías de información de alto nivel, tales como, impresoras portátiles, internet inalámbrico, telefonía IP, etc.

Normalmente a estos tres tipos de oficina se les nombra como Oficinas Lean y se lleva a cabo una normativa la cual consiste en que el escritorio debe estar limpio todo el tiempo, lo cual significa que el trabajador que usa este espacio debe dejarlo limpio para que el siguiente trabajador no tenga ningún problema al momento de usar dicho espacio. (Mironiuk,2012).

2.2.4.2. Limpieza – Seiso

Este paso es fundamental debido a que es la única forma de que el personal cuente con un espacio acogedor y a la vez pueda reconocer de forma rápida y sencilla la suciedad para así proceder a eliminarla, es por esto que se debe contar con un encargado (Portioli Staudacher, 2016).

2.2.4.3. Estandarizar – Seiketsu

Con la finalidad de preservar un espacio productivo, seguro y limpio en este paso se procede a definir normas, procesos estandarizados y políticas (Monteiro, Alves, & Carvalho, 2017).

2.2.4.4. Disciplina – Shitsuke

Finalmente, en este paso se efectúa la observación y la inspección de los anteriores pasos para que así esta costumbre se transforme en una rutina que sea

realizara todos los días. Como, por ejemplo, llevar a cabo inspecciones internas, transmitir de forma permanente las metas y los privilegios a los que se pueden acceder (Portioli Staudacher, 2016).

2.2.5. *Inserción de las 5s*

Hoy en día las industrias tienen un rápido crecimiento y la aparición de errores es inevitable, por ende, para que una empresa llegue a ser competitiva en el mercado, es necesario que esta tenga una mejora de calidad en su proceso con el fin de reducir los errores a un mínimo nivel (Tsou & CHen, 2005).

Porque como indica Prester et al. Para Prester y Buchmeister (2018) la tecnología de fabricación avanzada puede influir y minimizar el costo de errores, por lo mencionado es que se requiere de una herramienta que prevenga y detecte fuentes irregulares.

Poka Yoke es la herramienta que da solución a lo previamente mencionado. Según Tomar (2016) no hay una definición formal de la herramienta debido a que muchas investigaciones académicas ignoraron la herramienta lo que hizo que exista una gran brecha de antecedentes teóricos.

2.2.5.1. **Funciones de Poka Yoke**

El método Poka Yoke o prueba de errores tiene el fin de prevenir y también de disminuir errores en los procesos de una empresa para de ese modo generar productos o servicios (Shingo, 1986).

Se explican dos funciones de Poka Yoke:

- **Función de regulación:** Que, incluye un control que detiene el proceso y que incluye además una advertencia que alerta a un operador por medio de un sonido o luz sin detener todo el proceso (Zhang, 2010). Según Al Araidah, Jaradat y Batayneh (2010) se debe elegir una que responda a la frecuencia de defectos y al impacto que pueda tener.

- **Función de configuración:** Reside en el método de contacto que se basa en detectar anomalías en la forma, el color y tamaño que se de en el contacto del producto y dispositivo. También se basa en el valor fijo que detecta si los errores no se repitieron un número determinado de movimientos. Por último, se basa en el paso de movimiento que a su vez esta direccionado a un procedimiento estándar que identifica si durante el proceso se olvidó de algún paso Shingo (1986).

Según Chase y Stewart (2015) el método fijo debe ser usado en sitios donde se repita una misma actividad, en cambio el método de pasos se usa en un sitio donde el operador debe procesar distintas operaciones y que la función de configuración es clasificada como una función netamente física, de secuencia, de agrupación y de mejora de contenido.

Chao (2017) indica que hay dos enfoques de Poka Yoke uno que se basa en la prevención que vendría a ser la función reguladora y otro se basa en la detección que sería la función de configuración.

Por ende, Poka Yoke según Shingo (1989) no es un sistema de inspección sino un método que detecta errores o defectos.

2.2.5.2. Pasos para implementar Poka Yoke

Según Lazarevic, Mandic, Sremcev, Vukelic y Debevec (2019) y a las distintas investigaciones académicas que revisaron ellos indicaron que la implementación del método Poka Yoke se puede determinar que siguieron los siguientes pasos:

- Identificación del problema
- Observación del trabajo
- Identificación de errores frecuentes
- Identificación de fuentes de error

- Propuesta de solución Poka Yoke
- Evaluación de solución Poka Yoke
- Selección de mejor solución Poka Yoke
- Diseño de solución Poka Yoke
- Implementación de método
- Vigilancia y mantenimiento de método para la mejora continua



CAPÍTULO III:

3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

3.1. Método del procedimiento

3.1.1. *Data* municipalidad Jacobo Hunter

El distrito de Jacobo Hunter, cuenta con una municipalidad que se denomina como un Órgano de Gobierno Local, con personería jurídica de Derecho Público, tiene además autonomía financiera, económica, política y técnica en los menesteres Municipales de su competencia dentro de la jurisdicción que le corresponde, aplicando de tal modo leyes y disposiciones que dan conformidad con la Constitución Política del Perú. Asimismo, la municipalidad se encarga de regular las actividades y funciones del Sector Público Nacional.

3.1.1.1. **Visión**

La visión de la municipalidad de Hunter consiste en que será un distrito moderno de la ciudad de Arequipa, donde se trabajará en función de la sociedad civil con el fin de garantizar el desarrollo, así como el fortalecimiento de la economía local, la preservación del entorno natural y ambiental, y además de unir esfuerzos para mejorar la calidad y seguridad de la población (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022).

3.1.1.2. **Misión**

Según la Plataforma digital única del Estado Peruano (2022) la misión de la Municipalidad de Hunter corresponde a: promover el bienestar y la prosperidad de la comunidad, manejar responsablemente los recursos y bienes públicos de modo eficiente, honesto y transparente, también tienen la misión de hacer participar a los vecinos en la planeación y ejecución de actividades distritales, de igual modo afianzar la democracia, proyectar una imagen del distrito a nivel de provincia, región y nación.

3.1.1.3. Valores

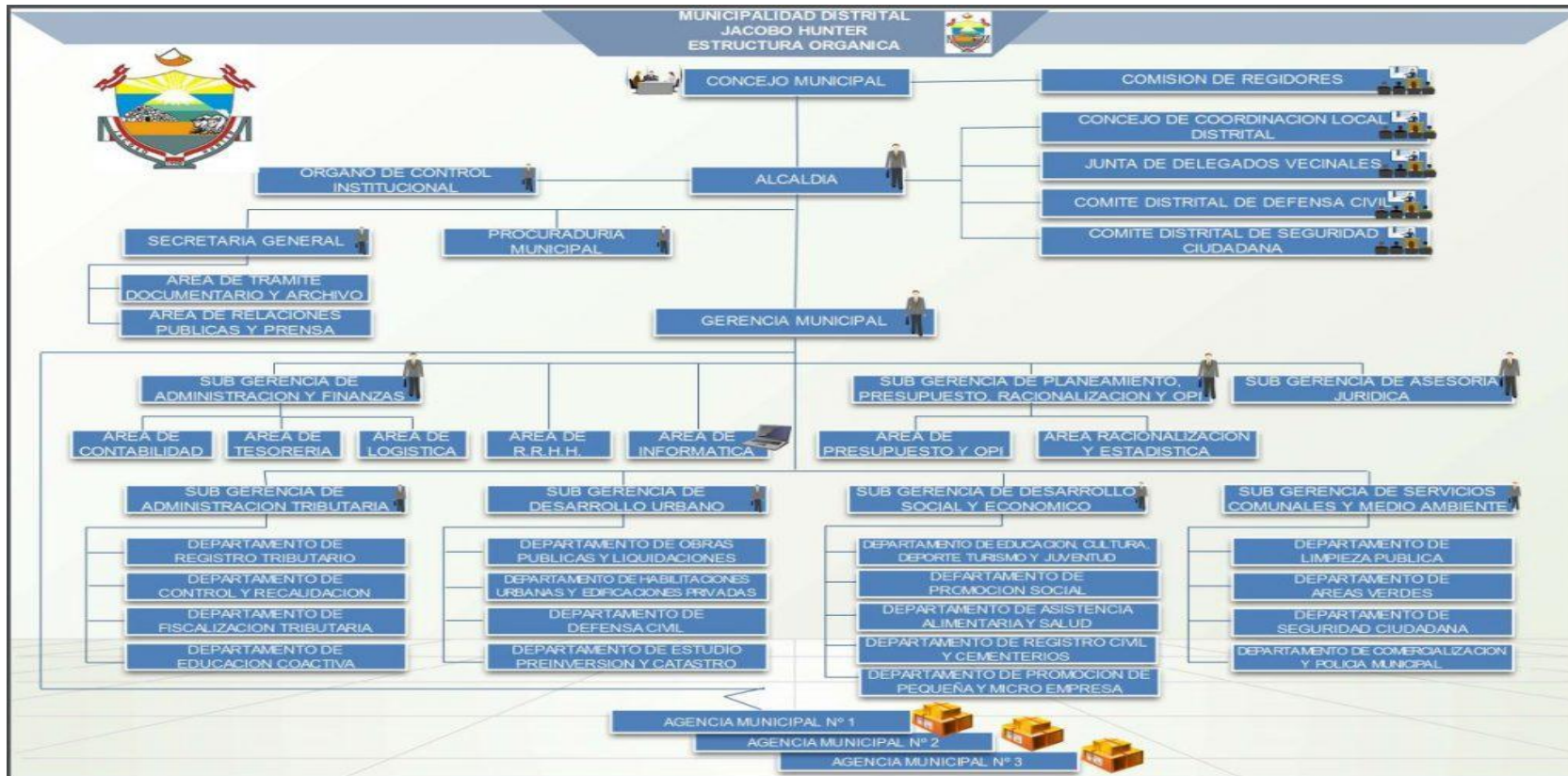
A continuación, se detallan los valores de la Municipalidad de Hunter:

Se tiene en cuenta la ética que implica actuar de modo profesional siguiendo los principios legales, morales, así como las conductas pertinentes en todas las actividades, también se tiene la responsabilidad que hace referencia al cumplimiento de los deberes y obligaciones, de igual modo la tolerancia, que indica el nivel de aceptación que debe haber hacia los semejantes, el profesionalismo, reside en la capacidad de realizar las actividades inherentes a las funciones de modo eficaz y eficiente, la integridad, corresponde a que la institución piensa, dice y hace determinadas cosas teniendo en cuenta el enfoque de justicia, transparencia y honestidad, también se encuentra el valor de trabajo en equipo, que hace referencia a la capacidad de realizar las labores con profesionales de distintas ramas, por otro lado, se tiene el compromiso Social, que se encarga de velar por el cumplimiento de los compromisos de la comunidad y por último se tiene a la equidad que se caracteriza por actuar con justicia e imparcialidad (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022).

3.1.1.4. Organigrama

Figura 4

Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter



Nota: Figura obtenida de la plataforma digital única del Estado Peruano (2021).

El Área de Archivo es la seleccionada para el estudio

Figura 5

Área de Tramite Documentario y Archivo



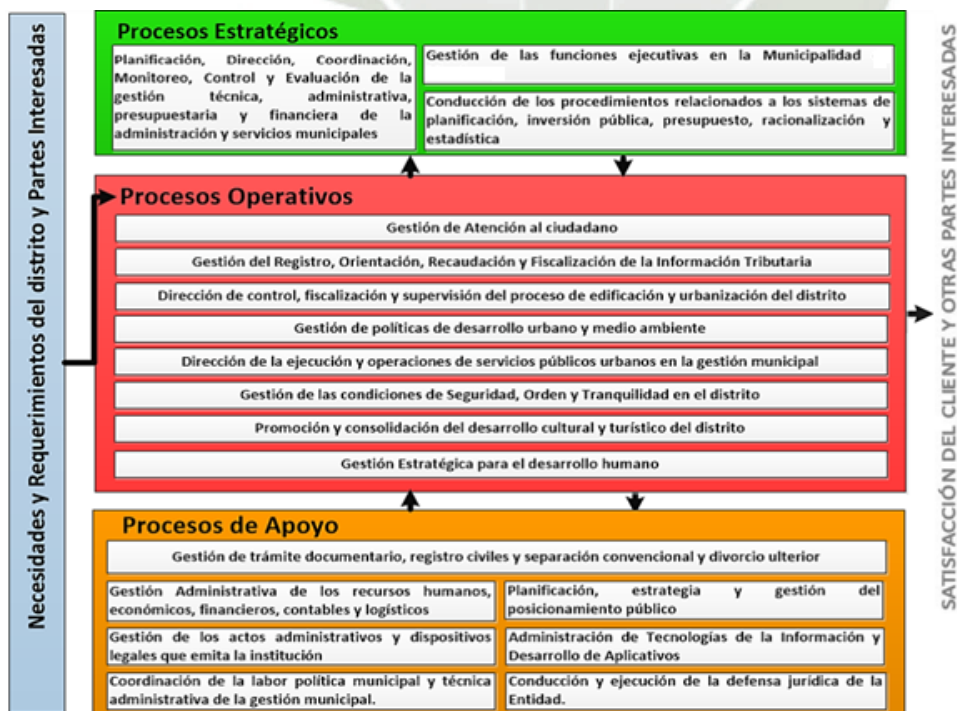
Nota: Elaboración propia

3.1.1.5. Mapa de procesos de la municipalidad

Mediante la figura se identificará cómo se llevan a cabo los objetivos estratégicos, misionales y los de soporte.

Figura 6

Mapa de Proceso Municipalidad de Hunter



Nota: Figura obtenida de la Municipalidad de Hunter (2021)

3.1.2. Situación actual del Área de Trámite Documentario y Archivos

Esta área se está tomando consideración en cuanto a su estudio debido a que se ha visto una gran cantidad de quejas y reclamos respecto a las demoras y/o atrasos tanto en la recepción como en la emisión de documentación tanto de partes internas como de externas. De igual manera se ha observado cierta desmotivación por parte del personal, es por ende que se debe analizar más a profundidad los problemas del área.

3.1.2.1. Personas involucradas en los procesos del área de archivos

Tabla 2

Personas que participan en el área de archivos

NOMINATIVO INTERNO	CARGO ESTRUCTURAL	NUMERO DE PERSONAS
Trámite Documentario	Especialista Administrativo	01
Archivo	Oficinista	02

Nota: Elaboración propia

3.1.2.2. Listado de documentos

Los documentos que se manejan en el área de archivos de la municipalidad se muestran a continuación con su codificación respectiva, en el anexo 4 y el anexo 5 se evidencian dos de estos documentos, siendo el plan de gobierno y los procedimientos administrativos respectivamente.

Tabla 3*Clasificación de documentos*

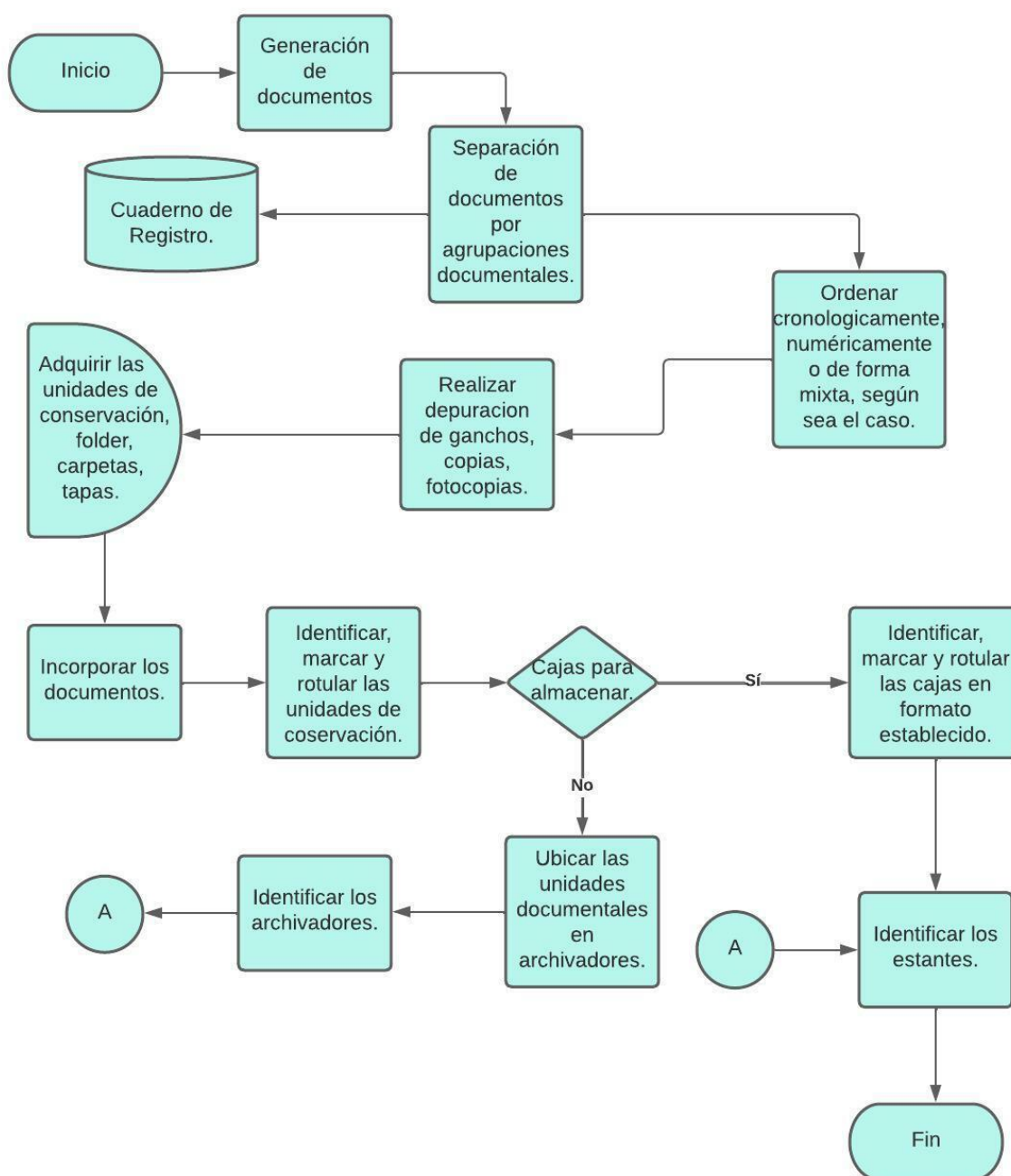
N°	TIPO DE DOCUMENTO	COD.
1	Reglamento de organización y funciones	ROF
2	Procedimientos administrativos - TUPA	PA
3	Plan de gobierno	PG
4	Manual de organización y funciones	MOF
5	Cuadro asignación de personal	AP
6	Reglamento de aplicación de sanciones	RS
7	Reglamento interno de trabajo	RT
8	Reglamento de control, asistencia, puntualidad y permanencia	RR
9	Manual del sistema integrado de gestión	SI
10	Políticas de gobierno	PP
11	Manual operativo	MO
12	Instructivos	IN
13	Organigramas	OR
14	Resoluciones	RE
15	Circulares	CI
16	Formatos	FR

Nota: Elaboración propia

3.1.2.3. Flujo de la documentación

Figura 7

Diagrama de flujo



Nota: Elaboración propia

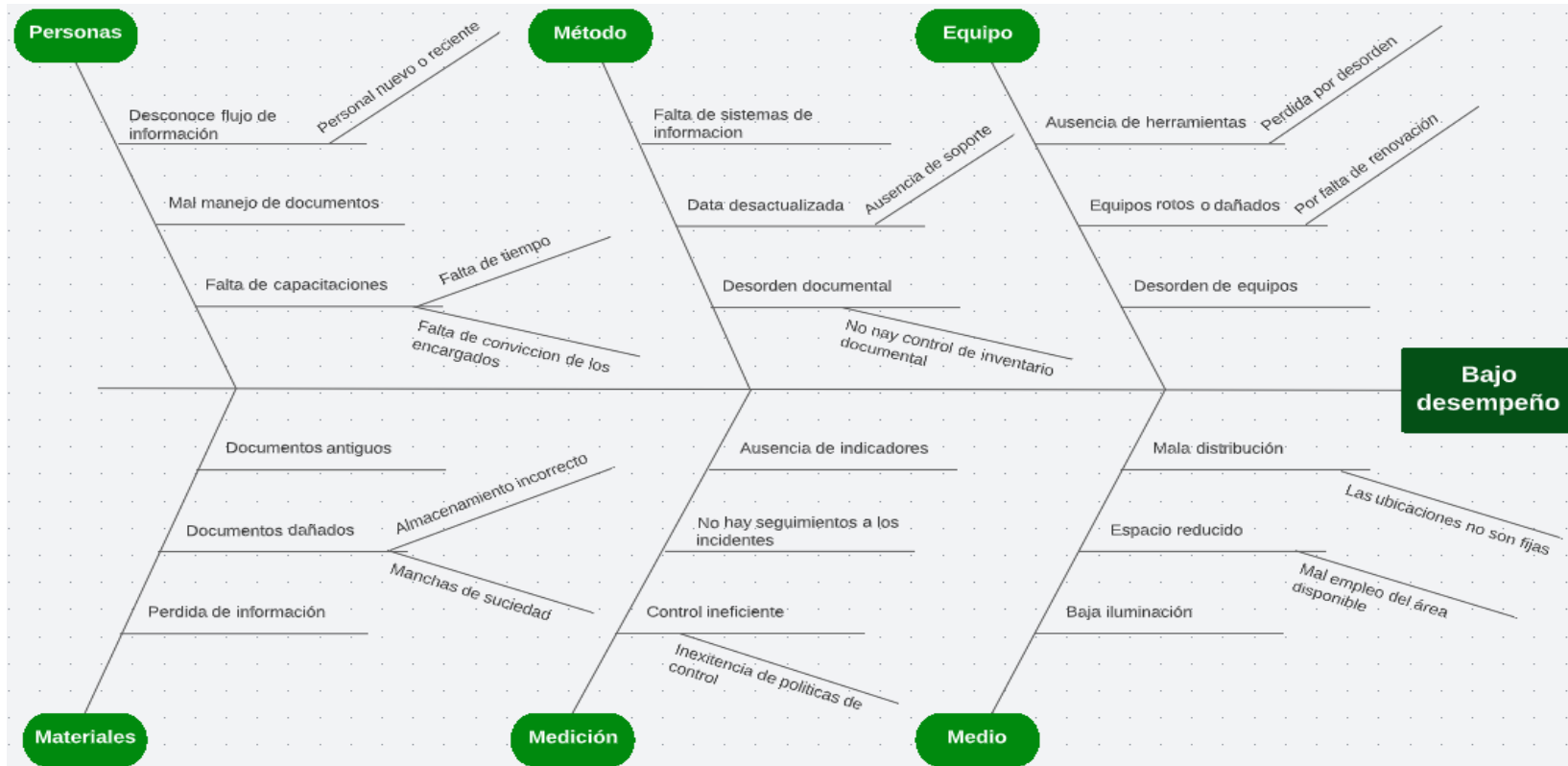
3.1.2.4. Diagrama de Ishikawa

A partir de la ficha de entrevista método de las 6M que se encuentra en el anexo 6, y las observaciones anteriores, se elabora el siguiente diagrama de Ishikawa para observar con mayor claridad las causas y efectos de la problemática en el área de archivos.



Figura 8

Diagrama de Ishikawa



Nota:

Elaboración propia

3.1.2.5. Diagrama de Pareto

Una vez obtenidas las 18 causas de los problemas, se clasifican gráficamente de mayor a menor relevancia mediante el diagrama de Pareto.

Tabla 4

Lista de las causas que generan bajo desempeño

ITEM	ELEMENTO
1	Desconoce flujo de información
2	Mal manejo de documentos
3	Falta de capacitaciones
4	Falta de sistemas de información
5	Data desactualizada
6	Desorden documental
7	Ausencia de herramientas (empastadora, máquina para anillar)
8	Equipos rotos o dañados (escáner, computadora)
9	Desorden de equipos
10	Documentos antiguos
11	Documentos dañados
12	Perdida de información
13	Ausencia de indicadores
14	No hay seguimientos a los incidentes
15	Control ineficiente
16	Mala distribución
17	Espacio reducido
18	Baja iluminación

Nota: Elaboración propia

3.1.2.6. Lista causa – efecto

Mediante la observación llevada a cabo se asigna el grado de importancia según el número de veces reportado por los trabajadores, esto para cada elemento y determinar cuáles son los de mayor relevancia.

Tabla 5

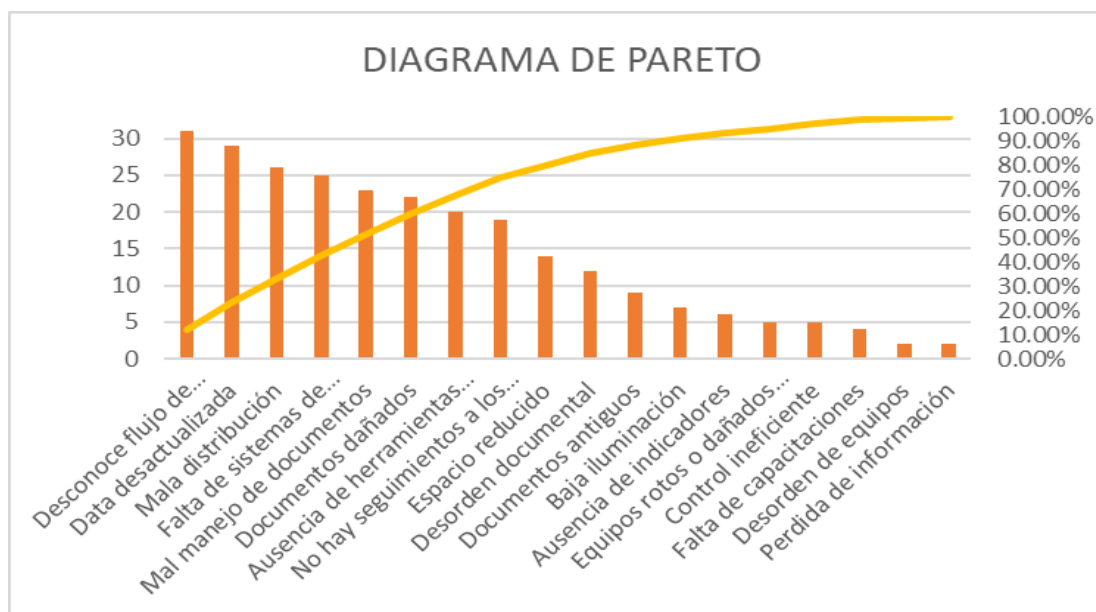
Causas en orden de relevancia de acuerdo al número de reportes

ITEM	ELEMENTO	FRECUENCIA	%	ACUM.
1	Desconoce flujo de información	31	11.9	11.9
5	Data desactualizada	29	11.1	23.0
16	Mala distribución	26	10.0	33.0
4	Falta de sistemas de información	25	9.6	42.5
2	Mal manejo de documentos	23	8.8	51.3
11	Documentos dañados	22	8.4	59.8
7	Ausencia de herramientas (empastadora, máquina para anillar)	20	7.7	67.4
14	No hay seguimientos a los incidentes	19	7.3	74.7
17	Espacio reducido	14	5.4	80.1
6	Desorden documental	12	4.6	84.7
10	Documentos antiguos	9	3.4	88.1
18	Baja iluminación	7	2.7	90.8
13	Ausencia de indicadores	6	2.3	93.1
8	Equipos rotos o dañados (escáner, computadora)	5	1.9	95.0
15	Control ineficiente	5	1.9	96.9
3	Falta de capacitaciones	4	1.5	98.5
9	Desorden de equipos	2	0.8	99.2
12	Perdida de información	2	0.8	100.0

Nota: Elaboración propia

Figura 9

Diagrama de Pareto



Nota: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la gráfica anterior el 80.1% de los factores de mayor importancia está representado por los siguientes ítems: 1,5,16,4,2,11,7,14,17.

Del gráfico desarrollado, se puede evidenciar que la mayor frecuencia de problemas está relacionada al desorden tanto de documentación como del área en general, data desactualizada y la carencia de sistemas de información con un margen de incidencia mayor a 25.

3.1.3. Análisis del Área de Trámite Documentario y Archivo

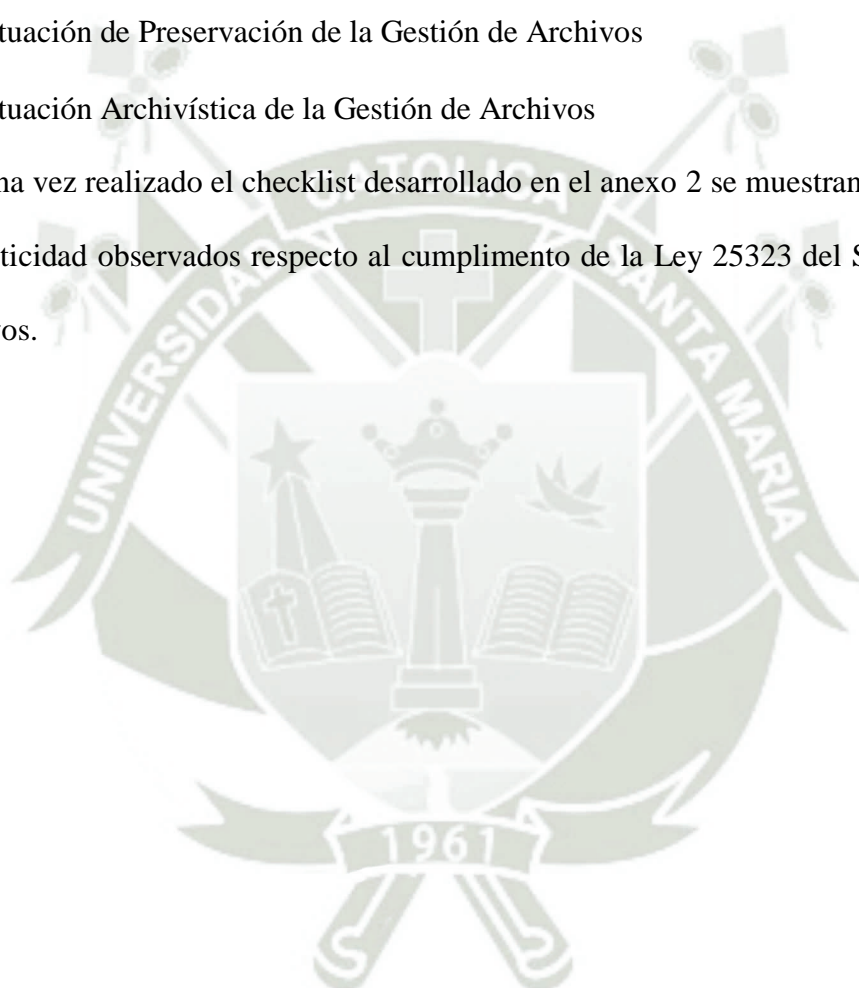
Con este propósito se realizó una lista de chequeo del estado actual a través del cumplimiento de la Ley 25323 del Sistema Nacional de Archivos, y evaluar el cumplimiento por parte de la municipalidad de Jacobo Hunter.

Ya que la finalidad de la Ley 25323 es la de integrar estructural, normativa y funcionalmente los archivos de las entidades públicas, es que con este propósito se evalúan los siguientes parámetros.

- Situación General de la Gestión de Archivos

- Situación Locativa de la Gestión de Archivos
- Situación Ambiental de la Gestión de Archivos
- Situación de Almacenamiento de la Gestión de Archivos
- Situación de Seguridad de la Gestión de Archivos
- Situación de Mantenimiento de la Gestión de Archivos
- Situación de Preservación de la Gestión de Archivos
- Situación Archivística de la Gestión de Archivos

Una vez realizado el checklist desarrollado en el anexo 2 se muestran los aspectos con mayor criticidad observados respecto al cumplimiento de la Ley 25323 del Sistema Nacional de Archivos.



CAPÍTULO IV:

4. PROPUESTA DE MEJORA

4.1. Procesamiento Y Análisis De Los Datos

4.1.1. *Propuesta de mejora método Lean Office*

Esta metodología de trabajo permite que se dé la aplicación de los principios del pensamiento Lean (filosofía de mejora continua) en los distintos quehaceres llevados a cabo en el área de archivos de la municipalidad, con el cual se optimizarán los procesos y eliminarán los desperdicios.

4.1.1.1. **Aplicación de 5S del Lean Office**

La aplicación de las 5S, permite la creación de un entorno laboral adecuado que logra tras su implementación optimizar procesos, además evitar pérdidas de tiempo, lo que lleva a una mejora de las condiciones del trabajo. Con este objetivo se procederá con 4 etapas básicas que serán aplicadas al área de archivos, este procedimiento se muestra a continuación.

Tabla 6

Diseño 5S

	1	2	3	4
5 S del Lean Office	Limpieza inicial	Optimización	Formalización	Feedback
SEIRI	Separar lo que es útil de lo inútil	Clasificar las cosas útiles	Revisar y establecer las normas de orden	Afianzar
SEITON	Botar lo que es inútil	Definir la manera de dar orden a los objetos	Colocar a la vista las normas definidas	Mantener
SEISO	Limpiar las Instalaciones y equipos	Localizar los lugares de cuidado en cuanto a la limpieza	Buscar las causas de suciedad y dar solución	Mejorar
SEIKETSU	Eliminar lo que no es apto	Determinar el control visual	Implantar lo estándares	Evaluar
SHITSUKE	Aplicar las 5's en el área de trabajo y respetar los procedimientos en el lugar de trabajo de forma regular			

Nota: Elaboración propia

Tabla 7

Propuesta 5S

5 S	1	2	3	4
	Limpieza inicial	Optimización	Formalización	Feedback
Clasificar	<p>Se planifica la asignación de recursos, la selección de las tareas del área y la elaboración del formato de tarjetas rojas.</p> <p>Se colocan aquellos materiales innecesarios en un solo lugar</p>	<p>Elaboración de tarjetas rojas en conjunto con encargado del área, cuyo contenido sería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha • N° de tarjeta • Área • N° de objetos que se incluyen en la tarjeta • Materiales que pueden ser reubicados • Quitar materiales que no conciernen • Inspección detallada de archivos importantes • Comentarios 	<p>Las tarjetas rojas se instituirán en el área de archivos de la municipalidad.</p> <p>La implementación se lleva a cabo de forma inmediata en un plazo de dos días aproximados, junto a las capacitaciones acordadas</p>	<p>Afianzar haciendo seguimiento a los elementos que no agregan valor</p>

Ordenar	<p>Se realiza la organización y distribución de los archivos según la importancia de estos y el tipo de documentos que son.</p> <p>Se distribuye el espacio físico del área de archivos</p>	<p>Aplicación de métodos de archivística para organizar y distribuir los archivos según la importancia de estos y el tipo de documentos que suponen.</p> <p>Eficiencia en la distribución del espacio físico</p>	<p>Revisión del cumplimiento de los métodos de archivística y la Ley 25323 del Sistema Nacional de Archivos</p>	<p>Se mantiene y se analizan las mejoras en el ordenamiento de los archivos, y la disposición del espacio, junto al seguimiento y control para que se mantenga de manera óptima</p>
Limpiar	<p>Se planifican las inspecciones y tomando en cuenta los días de limpieza en el área en general para la elaboración del checklist</p>	<p>Establecimiento de un día de limpieza en el área, así como una limpieza adicional y de mantenimiento de los archivos con una frecuencia semestral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quitar suciedades y otros desechos • Determinar los focos de suciedad y ubicaciones de difícil acceso 	<p>Elaboración de una lista de chequeo identificando las zonas de difícil acceso.</p> <p>Realización de las actividades de limpieza con un tiempo estimado de 1:00 hora y los días viernes finalizando la jornada laboral</p> <p>Control cíclico de las tareas</p>	<p>Identificación de oportunidades de mejora por parte del encargado del área</p>

Estandarizar	<p>Planificación de la colocación de orientaciones en pizarrines del área.</p> <p>Planificación de un cronograma de limpieza</p>	<p>Establecimiento del responsable para la colocación de orientaciones en un pizarrín.</p> <p>Elaboración del cronograma por parte del encargado del área en coordinación con los otros trabajadores</p>	<p>Consideración de estándares:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos archivos en lugar de recepción ubicados en dos días como máximo • Traslado de archivos en las mañanas <p>Manual de procedimientos y funciones disponibles para los trabajadores del área</p>	<p>Evaluación por medio de auditorías internas</p>
Mantener	<p>La aplicación de las 5S en el área requiere de la supervisión del encargado del área, para observar los posibles inconvenientes y los cambios que se necesiten. Así también se necesita de la participación en conjunto de los colaboradores afines al área</p>				

Nota: Elaboración propia

4.1.1.2. Desarrollo metodología 5S del Lean Office

4.1.1.2.1. Organización de archivos

Esto se lleva a cabo según la tabla de retención documental (TDR) la cual consta de un documento de control que registra las decisiones de valoración de documentos e indica la medida de disposición referida a la transferencia, eliminación o conservación permanente. Por lo que nos permitirá lo siguiente:

- Identificar todos los documentos independientemente de su medio o su formato, incluyendo documentos que se encuentran en los máximos niveles de la municipalidad.
- Comprende documentos clasificados: secretos, reservados y confidenciales.
- Se fijan las decisiones sobre los plazos en que los documentos serán retenidos debido a su utilidad para la municipalidad.
- Fijar las decisiones sobre la disposición de los documentos cumplido el plazo de retención.

Así también nos ayudamos con la Directiva N° 004-86-AGN/DGAI de normas para la Formulación del Programa de Control de Documentos en el Perú.

En cuanto a la codificación se considerará el tipo de proceso, proceso, tipo de documento y la numeración.

- Tipo de proceso: Apoyo
- Proceso: Recursos Humanos
- Tipo de documento: Procedimiento
- Numeración: 001

El archivo físico donde se guarda toda la documentación esta dividió por 12 estantes y se propone realizar la siguiente división con el fin de dejar establecido la ubicación de los diferentes tipos de documentos.

Tabla 8

Organización según normativa

TIPO DE DOCUMENTO	ORGANIZACIÓN
Reglamento de organización y funciones	Según mapa de procesos
Procedimientos administrativos - TUPA	Según mapa de procesos
Plan de gobierno	Según mapa de procesos
Manual de organización y funciones	Ascendente por último dígito
Cuadro asignación de personal	Ascendente por último dígito
Reglamento de aplicación de sanciones	Ascendente por último dígito
Reglamento interno de trabajo	Ascendente por último dígito
Reglamento de control, asistencia, puntualidad y permanencia	Ascendente por último dígito
Manual del sistema integrado de gestión	Según mapa de procesos
Políticas de gobierno	Según mapa de procesos
Manual operativo	Según mapa de procesos
Instructivos	Según mapa de procesos
Organigramas	Según mapa de procesos
Resoluciones	Descendente por año
Circulares	Descendente por año
Formatos	Según mapa de procesos

Nota: Elaboración propia

Para iniciar se coloca una etiqueta con el nombre el cual identificará los documentos en la parte inferior del estante, así también agregar en la carpeta una nomenclatura con el cual poder ubicar mucho más fácil los documentos.

- Estante número 1. Se inicia ubicando las Circulares según sus respectivos años en orden descendente de izquierda a derecha. Luego según la tabla de retención documental se ubican en carpetas con el Manual del sistema integrado de gestión y al lado el Manual operativo.
- Estante número 2. Al dado del Manual operativo se ubican todas las Políticas de gobierno ordenados en forma descendente según los procesos macro.

- Estante número 3. Se inicia ubicando todos los Manuales de procedimientos en el mismo orden descendente de las Políticas iniciando con planeación y terminado con evaluación, seguimiento y control.
- Estante número 4. Se colocan todos los Instructivos en donde están ubicados por orden descendente de los procesos macro y agrupados en carpetas.
- Estante número 5. Para este estante se inicia ubicando todos los Formatos en orden descendente de izquierda a derecha, estos ubicados y agrupados en cuatro grupos, ya que algunos procesos macro presentan una gran cantidad de formatos en relación a otros.
- Estante número 6. Seguido al anterior estante se ubican los Manuales de Funciones que se ordenan de forma consecutiva y por separado los Manuales Temporales que se actualizan posteriormente.

Por último, se actualizan los documentos relacionados al sistema de gestión de la municipalidad teniendo en cuenta un instructivo el cual se muestra en el anexo 7.

Es necesario tener en cuenta que la organización de estos documentos estuvo aglomerada en 12 estantes los cuales se encontraban en una sola oficina

4.1.1.2.2. Capacitación al personal:

Contar con colaboradores que agilicen las tareas, sin que haya pérdida de eficiencia en el proceso, requiere de la participación completa de la municipalidad, donde la mencionada debe tener un plan que promueva el desarrollo de las habilidades que son necesarias para poner en práctica las actividades que implica la metodología de las 5S. El diseño de este plan donde se capacita al personal ayuda a las entidades debido a que su aplicabilidad mejora la eficiencia de los procesos, las destrezas que no fueron desarrolladas y que se adquieran saberes. Asimismo, es de vital importancia que las

personas que laboran en el área tengan siempre en cuenta que ellos deben conocer los procedimientos requeridos para la ejecución de las actividades.

Tabla 9

Contenido de capacitaciones.

Tema	Contenido
Mejora continua	Cultura organizacional
	Habilidades Blandas
	Planificación y aplicación de mejoras
Planificación	Integración y trabajo en equipo
	Técnicas para toma de decisiones – grupal
	5 S
Archivística	Gestión documental
	Sistemas de información
	Deontología archivística
	Estadística general

Nota: Elaboración propia

Estas capacitaciones se dictarán a los colaboradores, además serán evaluadas, y después se hará un seguimiento tomando como base el desempeño.

Las capacitaciones se desarrollarán de la siguiente manera: 1 tema por cada día, la duración es de 45 minutos por sesión. Asimismo, se sugirió realizar distintas capacitaciones anuales, es decir por año, las cuales deben ser registradas en los formatos correspondientes, donde se colocará el propósito y objetivos de la capacitación, así como la asistencia del personal.

Figura 10

Formato programa semestral de capacitaciones

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN								
AÑO:.....								
N°	NOMBRE DEL CURSO	OBJETIVO	FECHA DE REALIZACIÓN	LUGAR	N° HORAS POR CURSO	INSTRUCTOR	DIRIGIO A	OBSERVACIONES
		NOMBRE		FIRMA			FECHA	
ELBORADO POR								
APROBADO POR								

Nota: Elaboración propia

Figura 11

Formato de lista de asistencia

REGISTRO DE CAPACITACIÓN		Registro:	RH-P-02-2
		Revisión:	03
		Fecha Actualización:	09/01/2013
TIPO DE ORIENTACION / ENTRENAMIENTO			
CHARLA DE INICIO DE TURNO <input type="checkbox"/> CURSO DE CAPACITACION <input type="checkbox"/> OTROS(Especificar) _____			
AREA RESPONSABLE:		LUGAR :	
TEMA: _____			
EXPOSITOR:		FECHA :	DURACIÓN (MIN) :
CARGO DEL EXPOSITOR :		FIRMA:	
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
Emitido Por:		Revisado Por:	
Nombre y Cargo:		Nombre y Cargo:	
Firma		Firma	
Fecha		Fecha	
Aprobado Por:			
Nombre y Cargo:			
Firma			
Fecha			

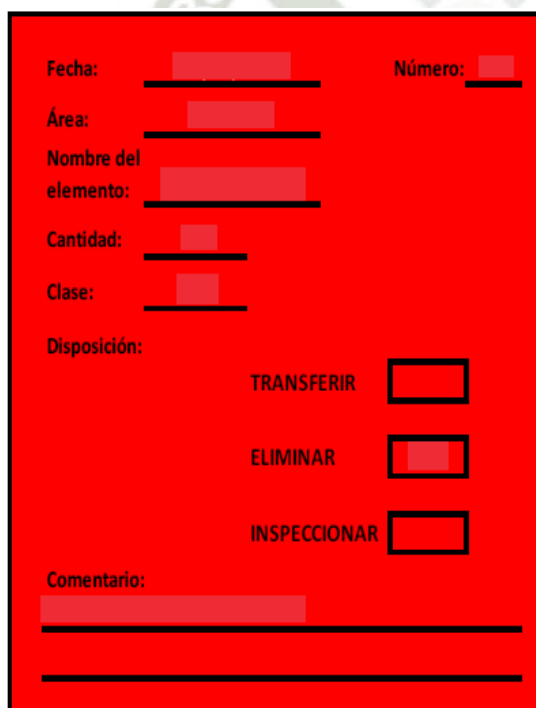
Nota: Elaboración propia

4.1.1.2.3. Aplicación de tarjetas rojas:

Estas tarjetas rojas se aplican para la etapa de Clasificar de la primera S de la metodología de las 5 S, con la finalidad de marcar o revelar que en el lugar de trabajo existe algo que no es necesario y que por ende se debe ejecutar una acción de corrección, después de hacer esa tarea se registran las tarjetas usadas y se elaboran las listas de elementos que no son necesarios, y con esto se realiza el seguimiento de los elementos que se identificaron. Igualmente, este método nos ayudará a controlar mejor la salida de documentos del área, así como evitar la pérdida de los documentos.

Figura 12

Modelo de tarjeta roja



Fecha: Número:

Área:

Nombre del elemento:

Cantidad:

Clase:

Disposición:

TRANSFERIR

ELIMINAR

INSPECCIONAR

Comentario:

Nota: Elaboración propia

4.1.1.2.4. Anotación de ideas:

Para la tercera S de la metodología 5 S, que es la actividad de Limpiar, se propone la anotación de las ideas con respecto a la limpieza en las zonas o locaciones del área que carecen de ello, los cuales pueden ser llevados a cabo en post - it (de un

color determinado – amarillo por ejemplo), con ítems como los son: limpieza del polvo de las locaciones en el que se encuentran tanto ítems como áreas de trabajo, limpieza de los cajones que contienen a los archivos y en los que no se visualiza la codificación, limpieza de los contenedores donde se encuentran ubicados los archivos históricos.

Una vez hechas las observaciones anteriores se anotan las ideas de mejoras por parte del encargado del área y se cambia el color de los post - it para diferenciarlos de los anteriores, en esta parte es probable que se necesite un número mayor de post – it para poder recopilar la mayor cantidad de ideas que proponen los miembros y que se realizan en el cronograma.

4.1.1.2.5. Reporte de las actividades:

Se anotan en una pizarra, las distintas ideas, así como las actividades identificadas previamente para eliminar aquellas que se repitan; de igual modo se deben clarificar las ideas que estén imprecisas; clasificarlas en tareas de selección, de organización, de limpieza o de mejora, en base a la categoría que corresponda.

Por otro lado, se recomienda que las actividades se organicen de acuerdo al tiempo que estipule y determine el encargado del área.

A: equivale a un corto plazo (1 semana)

B: equivale a un mediano plazo (2 a 3 semanas)

C: equivale a un largo plazo (1 a 2 meses)

Con los datos obtenidos el equipo puede sintetizar y realizar un reporte de las actividades tras la aplicación de las 5S. A continuación, se evidencia el reporte de las actividades de las 5S, donde se aprecian las tareas, el plazo y las categorías a las que pertenecen.

Figura 13

Reporte de actividades

REPORTE DE ACTIVIDADES DE LAS 5S		ID del Documento:	
		Fecha:	
UBICACIÓN: Almacén		ZONA:	
ESPECIFICACIÓN: Cumplimiento de cronograma establecido		FACILITADOR:	
DETALLE DE LAS ACTIVIDADES			
Actividades	Categoría	Plazo	
1 Eliminar materiales innecesarios	Selección	B	
2 Revisar y colocar materiales en su sitio.	Selección	B	
3 Eliminar los documentos o archivos innecesarios	Organización	B	
4 Limpiar el polvo de las locaciones donde estan ubicados los items y las areas de trabajo	Limpieza	A	
5 Identificar los items	Organización	C	
6 Rotular los materiales que no poseen codificación.	Organización	C	
7 Ordenar los items	Organización	B	
8 Colocar los registros mas importantes en la pizarra	Organización	A	
Categoría: Selección, Organización, limpieza y mejora			
Plazo: A(corto), B(mediano), C(largo)			

Nota: Elaboración propia

4.1.1.2.6. Calendario de actividades y recursos para las 5S

Todas las actividades que se proponen para la implementación de la metodología 5S se registran en un cronograma mensual tal como se muestra a continuación.

Tabla 10

Diagrama de Gantt para la aplicación de las 5S.

Mes/Actividad	1 mes			2 mes			3 mes		
Fase 1: Planificación									
Capacitación personal	■								
Realización de pizarrines	■								
Toma de imágenes	■								
Fase 2: Clasificar - Primera S									
Evaluación inicial		■							
Imágenes situación actual		■							
Capacitaciones		■							
Aplicación tarjetas rojas		■							
Clasificación			■						
Revisión tarjetas rojas			■						
Inspección			■						
Imágenes post aplicación				■					
Fase 3: Organizar - Segunda S									
Capacitaciones				■					
Orden y distribución				■					
Revisión				■					
Inspección					■				
Imágenes para inspección					■				
Fase 4: Limpiar - Tercera S									
Capacitaciones					■				
Establecimiento de horarios de limpieza					■				
Revisión					■				
Inspección						■			
Imágenes post aplicación						■			
Fase 5: Estandarizar - Cuarta S									
Asignación de responsabilidades							■		

Identificación de elementos para el control								
Ejecución								
Aplicación del control								
Fase 6: Mantener - Quinta S								
Afianzamiento de las 5S								
Programación y planificación de aplicaciones futuras								
Imágenes de pre y post aplicación								
Análisis de resultados obtenidos								

Nota: Elaboración propia.



4.1.1.3. Propuesta de estandarización de procesos

Figura 14

Propuesta de estandarización de procesos.

Pilar	Indicador	Fórmula	Frecuencia
1 S	1	$\frac{\text{M2 LIBERADOS} \times 100\%}{\text{TOTAL M2 DEL ÁREA}}$	SEMANAL
	2	$\frac{\text{TARJETAS ROJAS EFECTIVAS} \times 100\%}{\text{TARJETAS ROJAS PROGRAMADAS}}$	SEMANAL
2 S	3	TIEMPO DE BÚSQUEDA DE HERRAMIENTAS	SEMANAL
	4	TIEMPO DE TRANSPORTE	SEMANAL
	5	TIEMPO DE ESPERAS	SEMANAL
3S	6	$\frac{\text{LIMPIEZA REALIZADA} \times 100\%}{\text{LIMPIEZA PROGRAMADA}}$	SEMANAL
	7	TIEMPO DE LIMPIEZA	SEMANAL

Nota: Elaboración propia

4.1.1.4. Propuesta de aplicación web

La incorporación del módulo de registro del proceso de trámite de documentos en la municipalidad por medio de las opciones que se deleguen, da pie a la creación y registro de un expediente de trámite nuevo, esto es realizado únicamente por el usuario del área de mesa de partes; de igual modo, se puede recibir, derivar y finalizar un expediente de trámite.

El uso de la aplicación hace que el seguimiento del proceso de trámite de documentos consista en obtener en tiempo actual y real el estado de cada expediente de trámite, y al mismo tiempo hace que el área en donde éste se encuentra busque el expediente por el estado del trámite, así como por N° de expediente o por N° de documento del que realice el trámite.

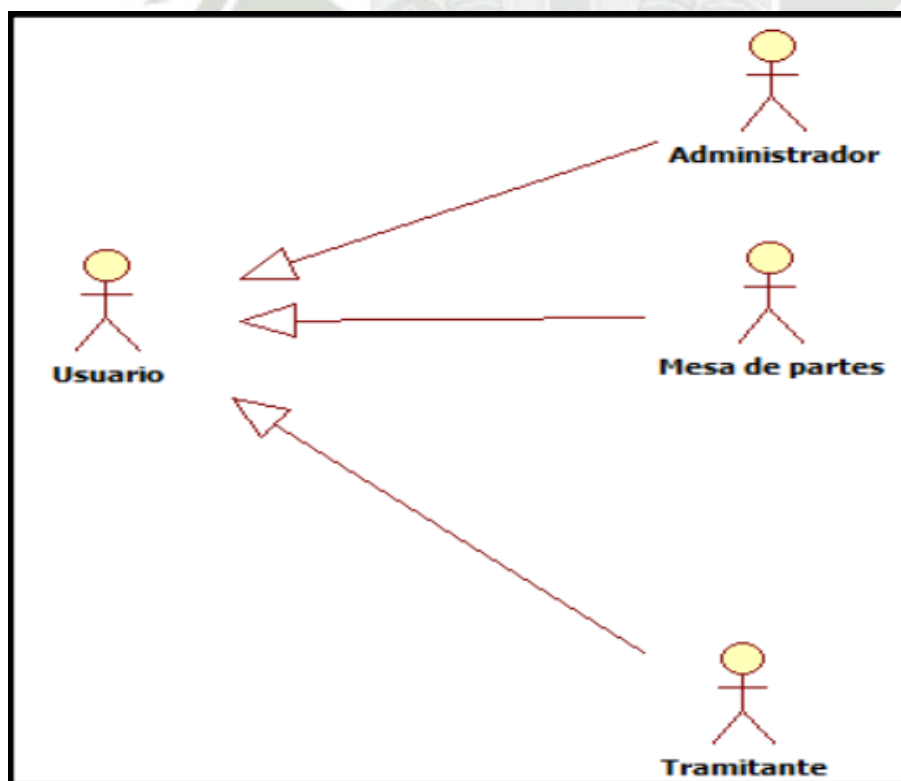
De manera adicional se podrán realizar reportes estadísticos, lo que permitirá la mejor toma de decisiones.

4.1.1.4.1. Requerimientos de la aplicación:

Los requerimientos que se tienen para la aplicación son que el sistema permita el acceso de inicio de sesión a los usuarios, que se permita que el administrador del sistema manipule la data de los otros niveles de usuarios existentes, además que se generen reportes de los expedientes indicando la fecha, así como que se permita al usuario de mesa de partes generar expedientes para derivarlos, de igual modo que se puedan hacer consultas de los expedientes de acuerdo al número de expediente, por documento del solicitante y estados de este, también que permita generar el recibo por las tasas tupa de cada trámite con su plazo de días hábiles para la gestión de dicho expediente y que el sistema permita generar requerimientos cuando el solicitante no cumpla con todos los requisitos.

Figura 15

Intervinientes del Sistema.

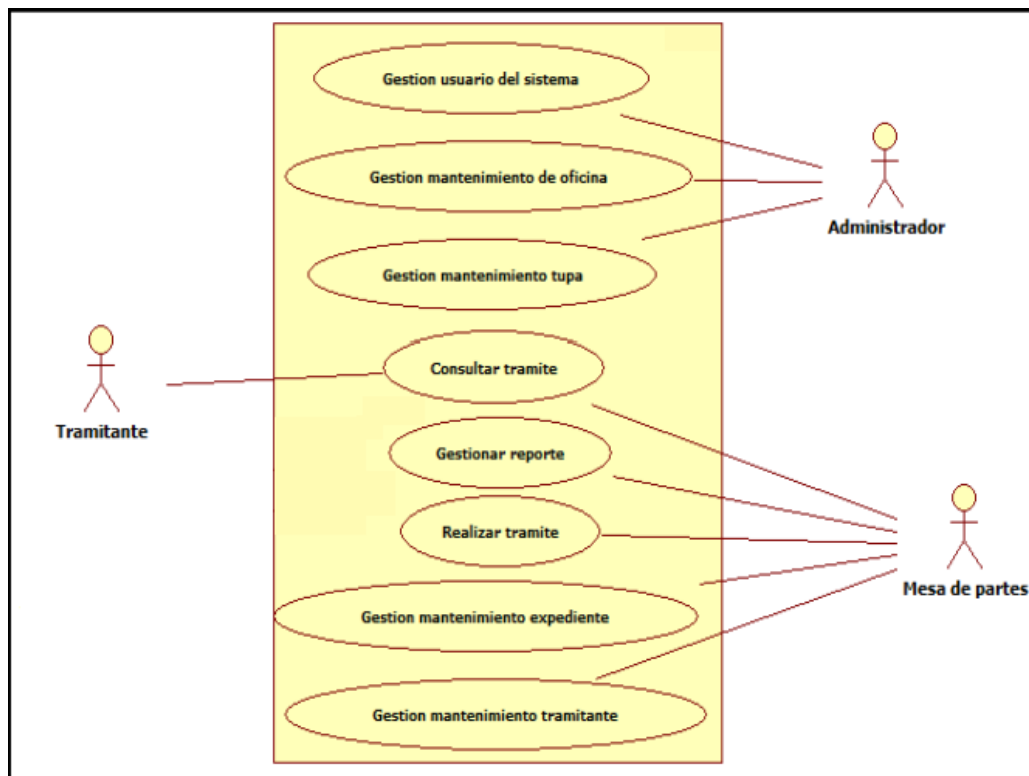


Nota: Elaboración propia

4.1.1.4.2. Uso del sistema de trámite documentario

Figura 16

Uso del Sistema.

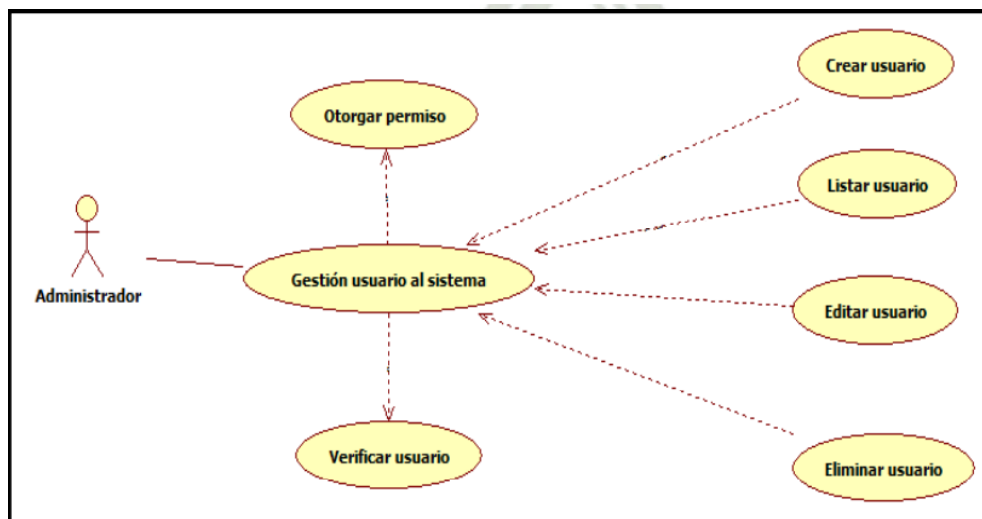


Nota: Elaboración propia

4.1.1.4.3. Uso para gestionar los usuarios del sistema

Figura 17

Gestión usuario al sistema

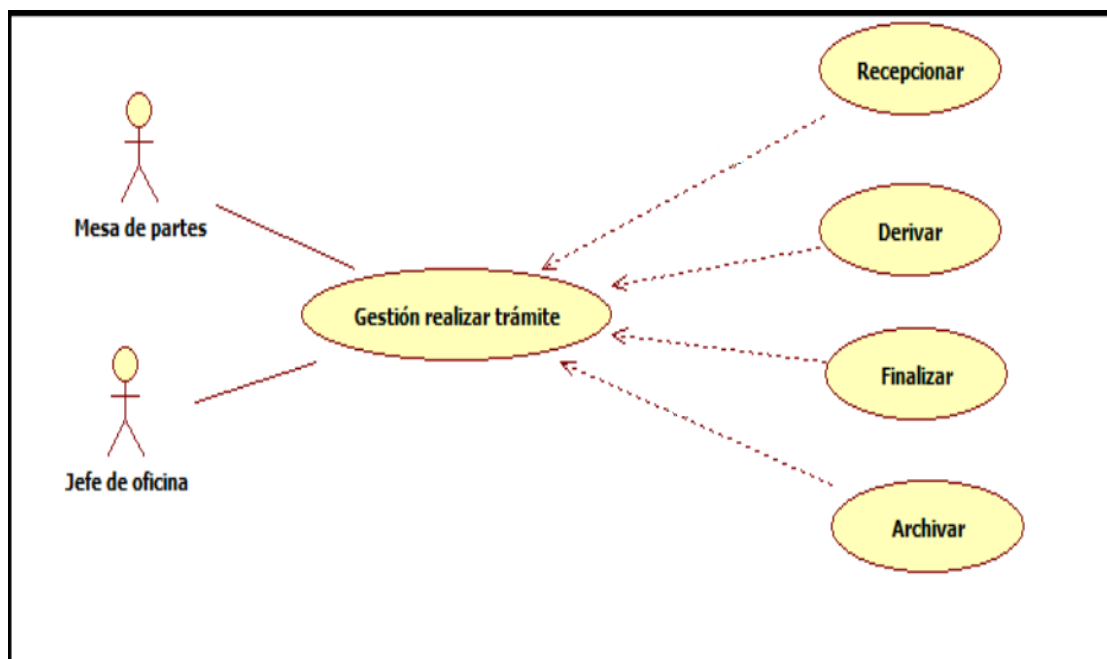


Nota: Elaboración propia

4.1.1.4.4. Uso al realizar el trámite

Figura 18

Gestión de tramite



Nota: Elaboración propia

4.1.1.4.5. Procedimientos del uso del sistema:

- Registrar expediente
- Agregar tramitante
- Revisar Expediente
- Crear Procedimiento
- Crear Requisito
- Consultar tramite
- Iniciar Sesión
- Actualizar Perfil
- Actualizar Password
- El detalle de los procedimientos para el uso del sistema se muestra en el anexo

8.

4.1.1.4.6. Trazabilidad de requisitos

Para la trazabilidad se usará un marco de trabajo para el diseño de software realizado por (ESCOBEDO QUISPE, 2019), donde indica los siguientes pasos:

- Adquisición de requisitos: Proceso de tomar nota de los requisitos de software obtenidos del entorno donde se desarrollará el software, siendo necesario realizar entrevistas y reuniones con los usuarios finales
- Especificación de requisitos: Establece la base de concertación entre los clientes y los proveedores especificando con detalle todo lo que el software debería poder hacer.
- Modelado de requisitos: Se centra en el diagrama entidad relación, porque es a partir de la base de datos que se generarán los apartados de software del “grafo acíclico dirigido” para luego realizar el mapeo.
- Diseño del software: Esta última fase describe la obtención de un producto de software web final a partir del modelo físico. (ESCOBEDO QUISPE, 2019)

Para lo que para la presente investigación no se tomara en cuenta el “Diseño del software” por la necesidad de programación con lenguaje HTML, CSS o JavaScript.

Para la adquisición de requerimientos se usó la entrevista, la encuesta y los requerimientos de la ley 25323, con lo que resumimos que las especificaciones de los requisitos son las siguientes.

Tabla 11

Especificaciones de los requisitos del Software

COD.	Requisitos de la aplicación web	Tipo
REQUI-01	Uso intuitivo para el tramitante.	Funcional
REQUI-02	Manejo intuitivo para el personal	No funcional

REQUI-03	Visualizar los procedimientos del uso de la aplicación web y los requisitos de los tramites, al usuario tramitante.	Funcional
REQUI-04	Registro de expediente por tipo de procedimiento, tipo de documento, usuario, numero de documento, numero de folios, petición y su fundamento.	No funcional
REQUI-05	Modificación de expediente realizado solo por el administrador del sistema o mesa de partes	No funcional
REQUI-06	Visualización, modificación y creación de procedimientos administrativos actuales	No funcional
REQUI-07	Seguimiento y revisión del expediente, para su aprobación, observación, derivado o archivado	No funcional
REQUI-08	Tiempos de respuesta cortos o instantáneos, después de presentar el expediente	Funcional
REQUI-09	Consulta del expediente de parte del tramitante usando su propio usuario dentro del sistema	Funcional
REQUI-10	Eliminar en lo posible los registros manuales, evitando duplicados o triplicados de archivos	No funcional
REQUI-11	Organización de la documentación (Ley 25323)	No funcional
REQUI-12	Control del archivo físico (Ley 25323)	No funcional
REQUI-13	Instrumentos de consulta de archivos (Ley 25323)	No funcional

Nota: Elaboración propia

Con la obtención las especificaciones de los requerimientos se pueden ir haciendo una matriz de trazabilidad, siendo una matriz de las dependencias entre los requisitos siendo los valores a considerar los valores de: Alta, Media, Baja y no se especifica para Ninguna. Los valores asignados son a criterio propio y determinan el grado de riesgo ante sus modificaciones. Todo ello resumido en el (Anexo 09).

Haciendo un modelado de requisitos haciendo de uso del diagrama de uso de caso, podemos resumir los siguientes puntos para la creación del diagrama.

Tabla 12

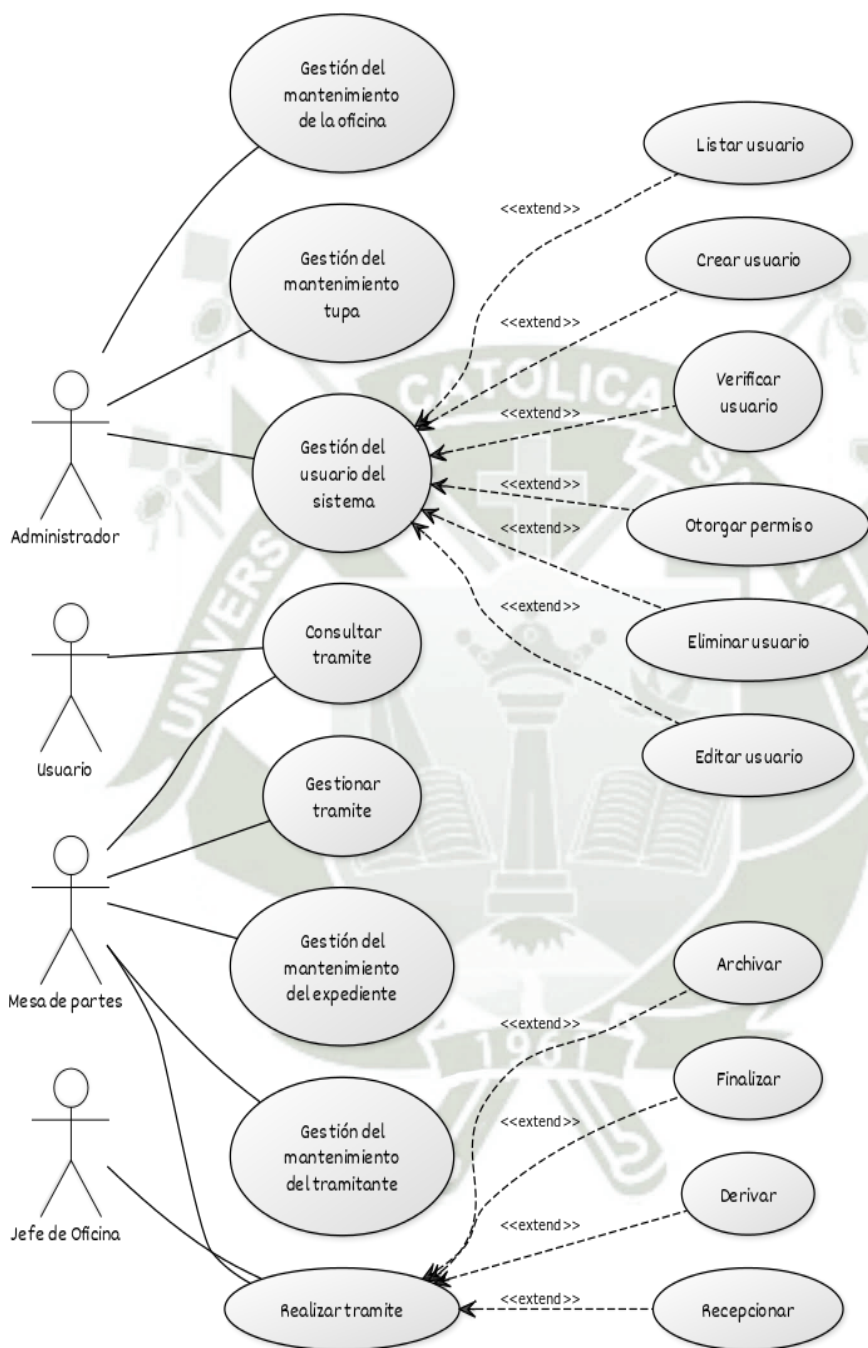
Código para generar Diagrama

<i>[Administrador]- (Gestión del usuario del sistema)</i>
<i>[Administrador]- (Gestión del mantenimiento de la oficina)</i>
<i>[Administrador]- (Gestión del mantenimiento tupa)</i>
<i>[Usuario]- (Consultar tramite)</i>
<i>[Mesa de partes]- (Consultar tramite)</i>
<i>[Mesa de partes]- (Gestionar tramite)</i>
<i>[Mesa de partes]- (Realizar tramite)</i>
<i>[Jefe de Oficina]- (Realizar tramite)</i>
<i>[Mesa de partes]- (Gestión del mantenimiento del expediente)</i>
<i>[Mesa de partes]- (Gestión del mantenimiento del tramitante)</i>
<i>(Realizar tramite) <(Recepcionar)</i>
<i>(Realizar tramite) <(Derivar)</i>
<i>(Realizar tramite) <(Finalizar)</i>
<i>(Realizar tramite) <(Archivar)</i>
<i>(Gestión del usuario del sistema) < (Otorgar permiso)</i>
<i>(Gestión del usuario del sistema) < (Verificar usuario)</i>
<i>(Gestión del usuario del sistema) < (Crear usuario)</i>
<i>(Gestión del usuario del sistema) < (Listar usuario)</i>
<i>(Gestión del usuario del sistema) < (Editar usuario)</i>
<i>(Gestión del usuario del sistema) < (Eliminar usuario)</i>

Nota: Elaboración propia

Figura 19

Diagrama de casos de uso



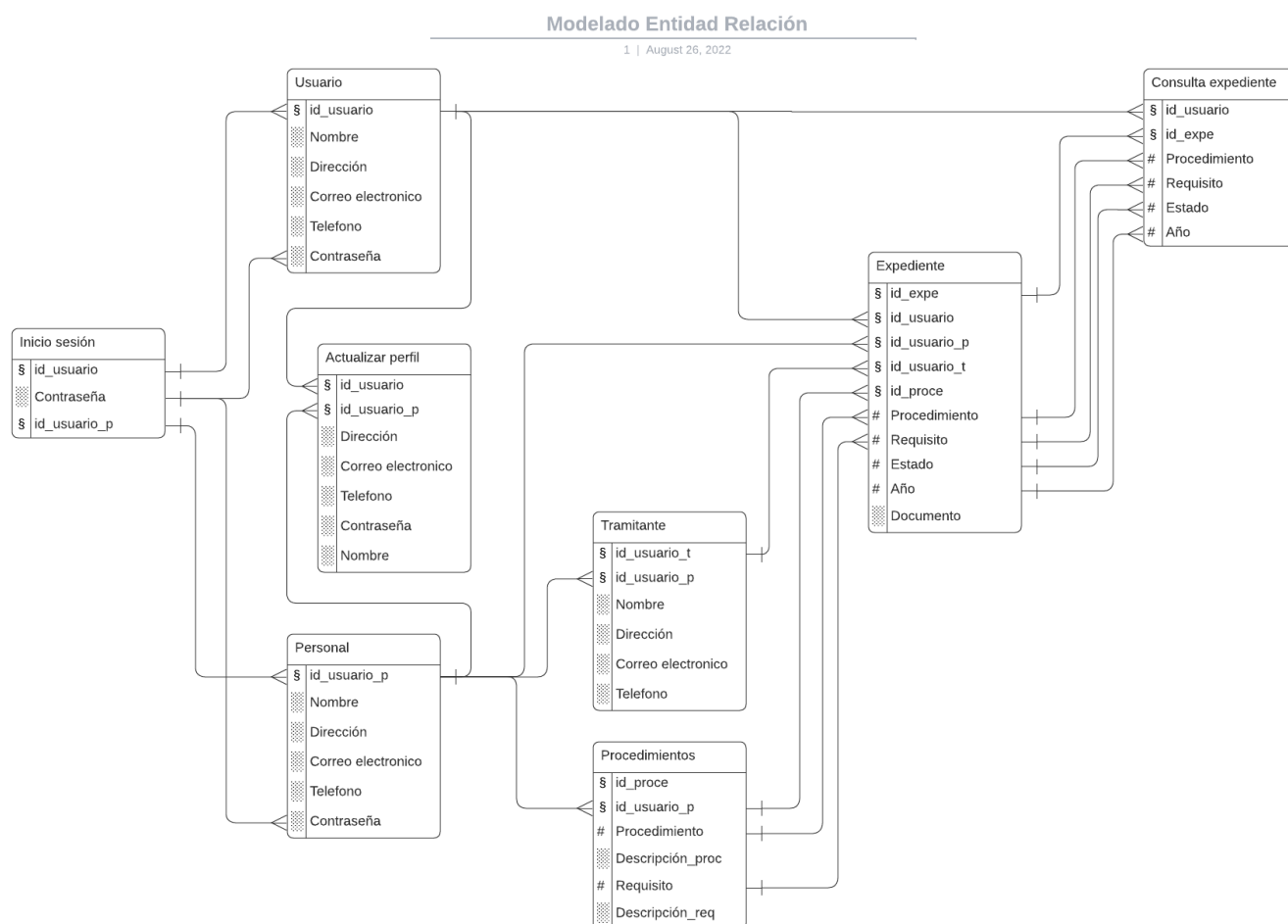
CREATED WITH YUML

Nota: Elaboración propia

Para mostrar la lógica de la aplicación web se muestra una imagen de la interacción de la base de datos usando LucidChart,

Figura 20

Diagrama de entidad relación



Nota: Elaboración propia

4.1.2. Aplicación del Poka Yoke

El proceso a evaluar en el Poka Yoke es el de flujo de información, más específicamente el de flujo de archivos a almacenar, con lo que se detectaron los siguientes posibles errores:

- Datos de registro de documentos erróneos, por digitación manual
- Falta de respaldo de documentos
- Duplicados o triplicados de documentos
- Procedimiento o actividad equivocada para algún trámite
- Demoras por distribución de muebles para almacenamiento de documentos.
- Documentos dañados

- Desorden documental

Para lo que la solución convenida se podría resumir en la siguiente tabla,

Tabla 13

Soluciones a fallas usando Poka Yoke

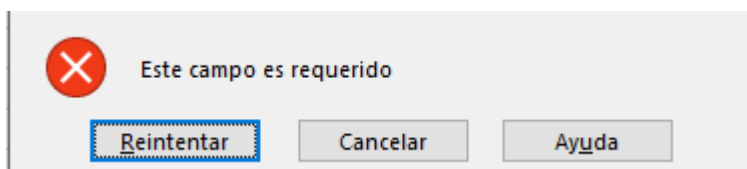
POSIBLES ERRORES	SOLUCIÓN DE ERRORES
Datos de registro de documentos erróneos, por digitación manual	Digitalización de registro de documentos
Falta de respaldo de documentos	Respaldo digital de documentos
Duplicados o triplicados de documentos	Digitalización de almacenamiento de documentos Aplicación de las 5S para eliminar documentos innecesarios
Procedimiento o actividad equivocada para algún trámite	Estandarización de documentos
Demoras por distribución de muebles para almacenamiento de documentos.	Reorganización de muebles de la oficina Aplicación de las 5S para organización de oficina
Documentos dañados	Digitalización de almacenamiento de documentos
Desorden documental	Digitalización de almacenamiento de documentos Aplicación de las 5S para orden de documentos físicos

Nota: Elaboración propia

En la aplicación Web se tendrá un sistema de alertas que permiten que el usuario ingrese la información correcta al igual que el especialista u oficinista.

Figura 21

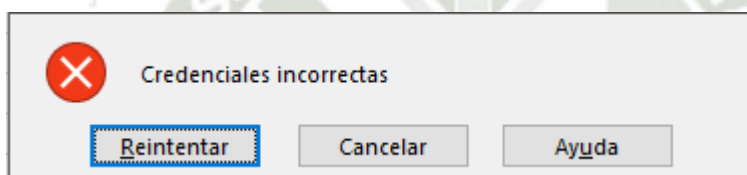
Mensaje de Alto



Nota: Elaboración propia

Figura 22

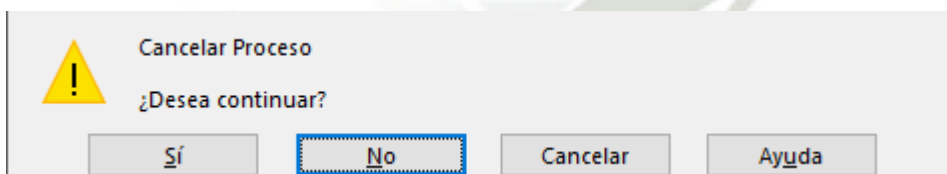
Mensaje de Alto



Nota: Elaboración propia

Figura 23

Mensaje de Advertencia



Nota: Elaboración propia

Los mensajes de alerta son de dos tipos: “Alto” y de “Advertencia” los mensajes de alto se muestran cuando el usuario o la persona que este usando la aplicación web no completa la información relevante o se equivoca en ingresarla información, este mensaje impide que continúe el proceso.

El mensaje de advertencia surge cuando la persona que este solicitando alguna información decide cancelar el proceso o de forma accidental presiona el botón equivocado,

por ello aparecen las dos opciones la cual permite que el usuario seleccione la que mejor crea conveniente.

4.1.2.1. Costo de Implementar herramientas Lean Office

Para llevar a cabo el presente análisis económico es imprescindible poder separar los elementos tangibles e intangibles que van a intervenir en la mejora propuesta, para ellos se consideró la inversión tangible como aquellos elementos que influirán en las capacitaciones de las 5S, al igual que en el manejo adecuado de los archivos y manuales por estantes, los cuales serán organizados por capacitadores internos de la municipalidad y el pequeño taller sobre buenas prácticas en el puesto de trabajo liderado por capacitadores externos. Así mismo, la inversión tangible será desplegada por aquellos materiales físicos propuestos para el área de trabajo relacionado, aquí se harán presentes las tarjetas rojas, los pizarrines, los kits de limpieza enfocados en la prevención de polvos, el modelamiento de la página web y las separatas incluidas en las capacitaciones.

Tabla 14

Costo de Implementación.

COSTO DE IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS LEAN OFFICCE				
Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Precio Unitario	Precio Unitario
Inversión Intangible				
5S				
Capacitaciones en 5S	HH	6	S/80.00	S/480.00
Sistema de Control de Archivos				
Capacitaciones para el manejo del nuevo Sistema de Control de Archivos	HH	3	S/120.00	S/360.00
Delegación de obligaciones				
Taller de buenas prácticas de trabajo	HH	6	S/75.00	S/450.00
Costo de personal capacitador externo	HH	3	S/150.00	S/450.00
Costo total de inversión intangible				S/1740.00
Inversión Tangible				
5S				
Tarjetas rojas	unidades	100	S/0.50	S/50.00
Pizarrines	unidades	7	S/14.00	S/98.00
Mini Kit de Limpieza	unidades	7	S/21.00	S/147.00
Poka Yoke				
Estantes	unidades	3	S/150.00	S/450.00
Sistema de Control de Archivos				
Desarrollo del programa para controlar archivos	unidades	1	S/340.00	S/340.00
Programa de capacitaciones				
Separatas	unidades	20	S/0.60	S/12.00
Costo total de inversión tangible				S/1097.00
COSTO TOTAL				S/2837.00

Nota: Elaboración propia

Tabla 15*Cálculo de ahorro*

Descripción	% deficiencia
Organización de la documentación	45
Espacio de depósito de documentación	35
Control del archivo físico	30
Instrumentos de consulta de archivos	25
Deficiencia promedio	33.75

Nota: Elaboración propia

Habiendo calculado que la deficiencia es de 33.75%, una deficiencia de tiempo adicional que toma el proceso documental. Con la implementación del sistema de gestión de archivos reduciremos ese porcentaje de deficiencia a 0%. Con ello generando un aumento en la productividad de 33.75% de la gestión documentaria.

Sabiendo que hay dos oficinistas y un especialista administrativo en archivos, tenemos los siguientes datos del oficinista y especialista administrativo.

Tabla 16*Datos Oficinista*

Archivista	Datos
Horas/Mes	176
Sueldo	2000
Costo-Hora	11.36
Aumento productividad	33.75%

Nota: Elaboración propia

Tabla 17

Datos Especialista

Especialista	Datos
Horas/Mes	176
Sueldo	2500
Costo-Hora	14.20
Aumento productividad	33.75%

Nota: Elaboración propia

Usando el aumento de la productividad se mejoró la velocidad de gestión de archivos, con lo que las horas ahorradas por mes son las siguientes:

$$\text{Horas ahorradas por mes} = 176 - \frac{176}{(1 + 0.3375)} = 44.41 \text{ Hrs.}$$

Las horas ahorradas se aplican a cada oficinista y especialista administrativo, con lo que, sabiendo el costo por hora de cada empleado, se puede ver el ahorro generado en total.

$$\text{Ahorro mensual por Oficinista} = 44.41 * 11.36 * 2 = 1,008.99 \frac{\text{S/}}{\text{Mes}}$$

$$\text{Ahorro mensual por Especialista Administrativo} = 44.41 * 14.20 = 630.62 \frac{\text{S/}}{\text{Mes}}$$

En la formula anterior los oficinistas se multiplican por dos, porque son dos archivistas. Lo que se resumen que se pueden encontrar beneficios económicos, con lo que se pueden encontrar beneficios al tercer mes, y contabilizando un año se tiene un ahorro y un flujo anual de:

$$\text{Ahorro anual por Oficinista} = 1008.99 * 12 = 12,107.88 \frac{\text{S/}}{\text{Mes}}$$

$$\text{Ahorro anual por Especialista Administrativo} = 630.62 * 12 = 7,567.44 \frac{\text{S/}}{\text{Mes}}$$

$$\text{Ahorro anual Total} = 12107.88 + 7,567.44 = 19,675.32 \frac{\text{S/}}{\text{Mes}}$$

$$\text{Flujo anual} = 19,675.32 - 2,837 = \text{S/}16,838.32$$

El ahorro generado al año de haber invertido el dinero en la implementación es de S/.16,838.32

4.2. Programa de capacitación

Todo el programa de capacitación fue elaborado por la tesista.

Tabla 18

Pensamiento Lean

Taller 1: Pensamiento Lean

Propósito: Minimizar los desperdicios y maximizar el valor que se va a entregar a los clientes, basado en la mejora gradual y continua.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer la importancia de los resultados que se pueden obtener en una organización.

- Concepto
- Importancia
- Herramientas

Nota: Elaboración propia

Tabla 19

Primera S-Clasificar

Taller 2: Primera S-Clasificar

Propósito: Identificar la causa del porque el material se encuentra fuera del lugar y la familiarización por parte de los colaboradores.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer la primera S.

- Importancia.
- Proceso de etiquetado rojo.
- Ejemplos.

Nota: Elaboración propia

Tabla 20

Segunda S-Ordenar

Taller 3: Segunda S-Ordenar

Propósito: Identificar la ubicación correcta del material, mejorando la funcionalidad y reduciendo los desplazamientos excesivos.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer la segunda S.

- Importancia.
 - Estándares de orden.
 - Ejemplos.
-

Nota: Elaboración propia

Tabla 21

Tercera S- Limpiar

Taller 4: Tercera S-Limpiar

Propósito: Identificar los métodos de limpieza, eliminar riesgos, con el fin de que los colaboradores estén cómodos y seguros.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer la Tercera S.

- Importancia.
 - Ejemplos.
-

Nota: Elaboración propia

Tabla 22

Cuarta S- Estandarizar

Taller 5: Cuarta S-Estandarizar

Propósito: Establecer estándares para las 3 primeras S con el fin de mejorar el lugar de trabajo.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer la Cuarta S.

- Importancia.
 - Estándares clave
 - Ejemplos.
-

Nota: Elaboración propia

Tabla 23

Quinta S-Mantener

Taller 6: Quinta S-Mantener

Propósito: Corroborar mediante auditorias el flujo general, familiarizando al personal y a los nuevos colaboradores

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer la Quinta S.

- Importancia.
- Auditorias.
- Ejemplos.

Nota: Elaboración propia

Tabla 24

Habilidades Blandas

Taller 7: Habilidades Blandas

Propósito: Mejorar la productividad y el compromiso con la Empresa de tal manera que se logren las metas de la organización.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer la importancia en una organización.

- Concepto
- Importancia
- Ejemplos

Nota: Elaboración propia

Tabla 25

Trabajo Estandarizado

Taller 8: Trabajo Estandarizado

Propósito: Realizar las actividades de forma eficaz y eficiente.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer una de las bases del pensamiento Lean y las razones por las que es necesario implementarse.

- Concepto.
- Elementos.
- Beneficios.

-
- Pasos para crear trabajo estandarizado.
-

Nota: Elaboración propia

Tabla 26

Flujo en oficinas y servicios

Taller 9: Flujo en oficinas y servicios

Propósito: Reducción del tiempo de espera para prestar el servicio.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer un punto clave de la metodología Lean, detallando la aplicación del flujo de procesos de oficinas y servicios.

- Concepto.
 - Alternativas al tratamiento de flujo.
 - Diseño de sistemas de flujo para procesos de oficina y servicios.
 - Resultados
-

Nota: Elaboración propia

Tabla 27

Pull nivelado en oficinas

Taller 10: Pull nivelado en oficinas

Propósito: Tener control del flujo de recursos (información, personas).

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer un concepto clave y como desencadena en otras prácticas de igual importancia.

- Concepto.
 - Tipos de sistemas pull.
 - Uso de señales visuales.
 - Beneficios.
-

Nota: Elaboración propia

Tabla 28

Gestión Visual

Taller 11: Establecer gestión visual en oficinas y servicios

Propósito: Orientarse con mayor rapidez en el entorno de trabajo.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer el uso de la técnica de gestión visual siendo un modo más eficaz que otro vehículo de comunicación.

- Elementos

Nota: Elaboración propia

Tabla 29

Técnicas anti error

Taller 12: Técnicas anti error

Propósito: Prevenir los errores y así evitar que se invierta tiempo en realizar nuevamente una actividad.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer las técnicas específicas que evitan que surjan defectos.

- Términos y definiciones.
- Mecanismos anti error.
- Ejemplos.

Nota: Elaboración propia

Tabla 30

Sistema de Gestión Documental

Taller 13: Sistema de Gestión Documental

Propósito: Organizar, digitalizar la información obtenida de los documentos.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer el uso de un software que permite organizar y controlar adecuadamente la documentación que ingrese a la organización.

- Características.
- Principios
- Ventajas.
- Desventajas.

Nota: Elaboración propia

Tabla 31

Manual de archivos de Gestión

Taller 14: Manual de archivos de Gestión

Propósito: Servir de instrumento para el personal que realiza tareas de archivo.

Descripción: A través de la presentación PPT se dará a conocer las pautas para la creación y administración de los archivos de Gestión.

- Conceptos.
 - Instrucciones.
-

Nota: Elaboración propia

Tabla 32

Codificación

Taller 15: Codificación

Propósito: Facilitar la identificación física de los documentos.

Descripción: A través de la presentación PPT el colaborador podrá localizar una subclase que se hace referencia el documento.

- Tipos de códigos.
 - Funcionamiento.
 - Subdivisiones.
-

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO V:

5. METODOLOGÍA

5.1. Marco Metodológico

5.1.1. Nivel de Investigación

El estudio tiene un nivel descriptivo, porque se realizó una descripción de los eventos y situaciones que fueron ocurriendo en el fenómeno. En un inicio se realizó el diagnóstico del estado de los procesos del área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter antes de la implementación de la capacitación y la propuesta haciendo uso de la metodología Lean Office y luego se realizó el análisis final de cómo quedó el área de archivos tras la implementación de la metodología (Torres, 2019).

5.1.2. Diseño de Investigación

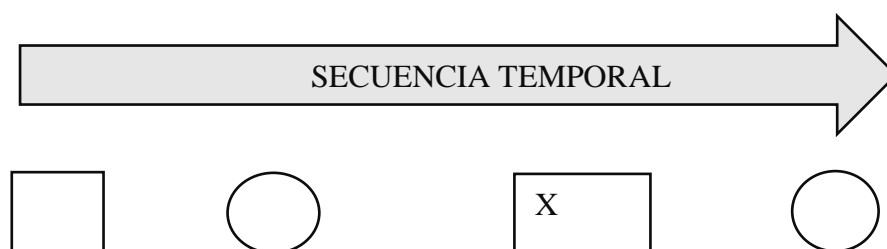
Según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) el diseño de la investigación es pre experimental, porque se manipulará la variable dependiente, para de ese modo modificar la independiente y porque se administrará una intervención. El estudio tendrá una muestra conformada por 124 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Hunter de la ciudad de Arequipa a quienes se les aplicará una encuesta, asimismo, a través de la observación directa (pre test), se evaluó el sistema de gestión del área de archivos, seguidamente se implementó la metodología Lean Office y el programa de capacitación, para al final evaluar nuevamente a los trabajadores y el sistema de gestión del área de archivos (postest).

Para una mejor comprensión es necesario observar lo siguiente:

G = Grupo de sujetos

M = Medición de los sujetos (prueba)

X = Intervención



5.1.3. Población y Muestra

La población corresponde a 124 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Hunter de la ciudad de Arequipa.

La muestra está conformada por 55 trabajadores de la Municipalidad del distrito de Hunter de la ciudad de Arequipa. Esta muestra fue seleccionada tras aplicar la fórmula que calcula el tamaño de la muestra significativa donde hubo un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 10%.

5.1.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Primero se solicitó la debida autorización al personal encargado del área en estudio, luego se aplicaron los instrumentos para la recolección de datos en un periodo de tiempo determinado. Seguidamente se analizaron cuantitativamente los datos obtenidos y se emplearon formatos de acoplo, después se tabularon los resultados obtenidos mediante tablas y gráficos. Finalmente se interpretaron los resultados obtenidos.

Los instrumentos que se emplearán son los siguientes:

5.1.4.1. Encuestas

La encuesta se denomina “Cuestionario a colaboradores sobre el método de las 6M”, estuvo dirigida a los 55 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Hunter de la ciudad de Arequipa, para que ayude al diagnóstico de la problemática de la entidad pública.

5.1.4.2. Observación directa

Por medio de observación directa y el instrumento denominado "Guía de observación sobre el sistema de gestión del área de archivos" se realizó el diagnóstico del sistema de gestión del área de archivos, donde se observó a los trabajadores dentro del espacio en el que se desenvuelven, sin intervenir ni alterar las actividades realizadas

por ellos. Esto permitió identificar las múltiples causas que intervienen en la situación analizada.

5.1.4.3. Revisión y análisis documental

Se analiza la información que existe de la organización a través de documentos y otros que sean importantes y se relacionen con el tema del estudio.

5.1.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

5.1.5.1. Instrumentos

Se harán uso de las siguientes herramientas.

- Diagrama causa – efecto
- Diagrama de Pareto
- Lean Office: 5S
- Poka Yoke

Así también se hará uso de codificación y tabulado de datos mediante.

- Microsoft Word
- Microsoft Excel

5.1.5.2. Materiales de verificación

Se empleará el análisis estadístico para verificar debidamente los datos obtenidos, lo cual permitirá analizar mejor el desempeño dentro del área de Archivos.

Para el efecto se empleará

- Lean Office
- Fichas de verificación
- Microsoft Excel

5.2. Aspectos Administrativos

5.2.1. Recursos Necesarios

5.2.1.1. Recursos humanos

- 55 trabajadores de la municipalidad de Jacobo Hunter de la ciudad de Arequipa.
- Asesor del trabajo de investigación de la UCSM, Ing. Zevallos Gonzales Wilbert Felipe.

5.2.1.2. Recursos materiales

Los recursos utilizados en los que se va a incurrir para la presente investigación son:

Tabla 33

Recursos para la investigación

RECURSOS	MONTO (S/.)	TOTAL
Recursos materiales	200	S/. 1.525
Transporte (pasajes)	60	
Anillados de borradores	20	
Empastados	15	
Viáticos	30	
Asesor externo	1200	

Nota: Elaboración propia

5.2.2. Cronograma de Actividades

Tabla 34

Cronograma de Actividades.

Año	2021					2022					
	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
Revisión de la literatura	x										
Elaboración del Marco Teórico	x	x	x								
Elaboración de los Instrumentos				x	x						
Validación de los Instrumentos						x					
Recolección de Datos						x	x	x			
Procesamiento de Datos										x	
Análisis de los Datos										x	
Redacción del borrador del Proyecto											x
Revisión y corrección del borrador										x	x
Presentación del Proyecto											x

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO VI:**6. RESULTADOS****6.1. Resultados**

A continuación, se presentan los resultados previos (Pre test) a la implementación de la metodología Lean Office y del programa de capacitación para los trabajadores sobre el uso adecuado de cada proceso para eliminar los residuos o tiempo muerto de los procesos del área administrativa.

Tabla 35*Falencias área de archivos.*

Descripción	% deficiencia
Organización de la documentación	45
Espacio de depósito de documentación	35
Control del archivo físico	30
Instrumentos de consulta de archivos	25

Nota: Elaboración propia.

Se realizó una revisión y análisis documental por medio del instrumento “Guía de observación sobre el sistema de gestión del área de archivos” y se obtuvo que, en cuanto a la organización de la documentación, el orden de los archivos no se lleva a cabo adecuadamente lo que provoca demoras al momento de buscar algún documento. De igual modo, en cuanto al espacio de depósito de documentación, existe desorden y mala distribución en el espacio físico destinado a la documentación. Asimismo, respecto al control del archivo físico, hay una ausencia de base de datos adecuada para el control de los documentos y manejo deficiente de la información ya que se maneja de forma manual. Y sobre los instrumentos de consulta de archivos, existe una ausencia de instrumentos que hace que se presenten pérdidas de documentos o que se traspapelen.

Para probar lo mencionado se tiene la siguiente evidencia fotográfica:

Toda la información solicitada fue proporcionada por el encargado de área, es así que se pudo obtener el cuadernillo que refleja la manera en que se lleva el control de la documentación, evidenciando que no se maneja de manera digital.

Un problema que se ha presentado con esta manera de trabajar es que la disponibilidad de espacios limitados dentro de las cuadrículas ocasiona que se contemple un desorden visual, además de que los colores a emplear no son fijos, muchas veces no se logra entender lo escrito por las personas debido al tipo de letra que majean y el tiempo que toma encontrar datos dentro del registro escrito tarda y ocasiona desperdicios de tiempos

Figura 24

Cuaderno de control.





Nota: Fotografías obtenidas del cuaderno de control de la Municipalidad de Hunter (2021)

Al aplicar el instrumento “Cuestionario a colaboradores sobre el método de las 6M” a los 55 trabajadores de la Municipalidad de Hunter en la ciudad de Arequipa, se tiene que las encuestas realizadas tienen relación directa o indirecta con la gestión del área de archivos. El cuestionario de la encuesta se muestra en el Anexo 1 y los resultados en base a cada pregunta realizada se ven a continuación:

Tabla 36

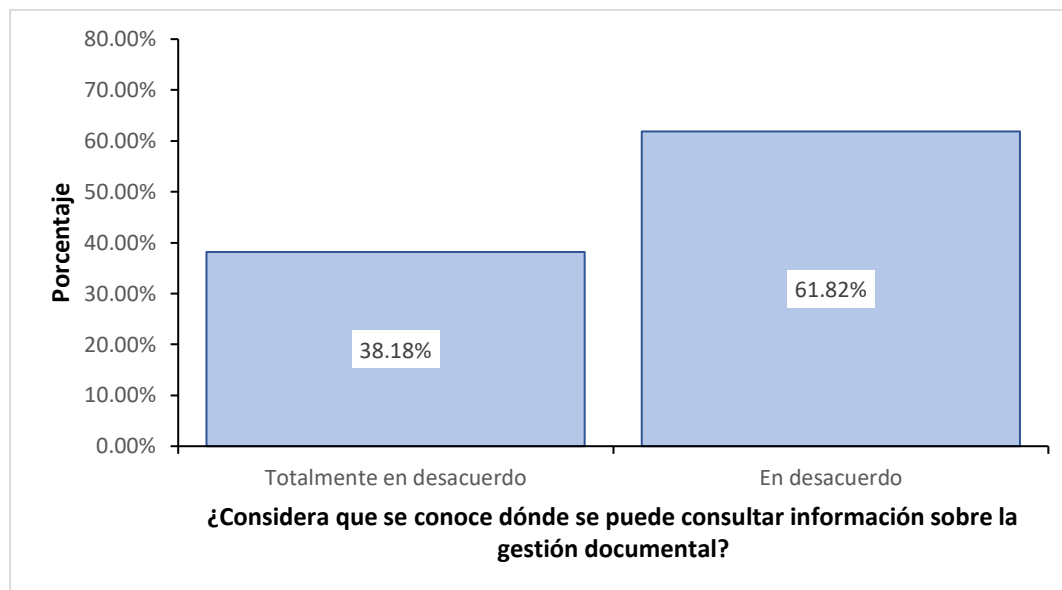
¿Considera que se conoce dónde se puede consultar información sobre la gestión documental?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	21	38,18%	38,18%	38,18%
	En desacuerdo	34	61,82%	61,82%	100%
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 25

¿Considera que se conoce dónde se puede consultar información sobre la gestión documental?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 36 y figura 25, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que se conoce donde se puede consultar información sobre la gestión documental?*, del total de los encuestados el 61,82% indican que no conocen donde se puede consultar sobre la información de la gestión documental y el 38,18% mencionan que si conocen donde se puede consultar sobre la información de la gestión documental.

Tabla 37

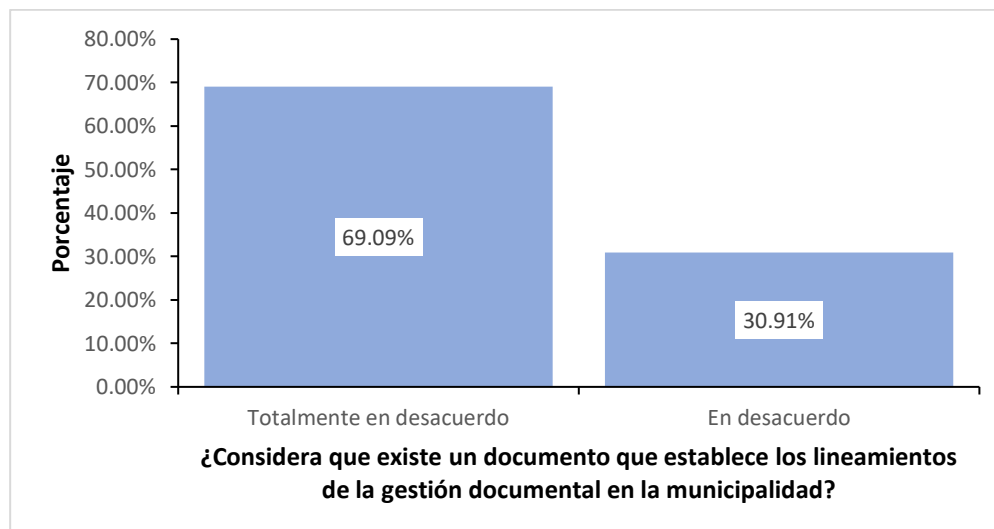
¿Considera que existe un documento que establece los lineamientos de la gestión documental en la municipalidad?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	38	69,09%	69,09%	69,09%
Válidos En desacuerdo	17	30,91%	30,91%	100%
Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 26

¿Considera que existe un documento que establece los lineamientos de la gestión documental en la municipalidad?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 37 y figura 26, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que existe un documento que establece los lineamientos de la gestión documental en la municipalidad?*, del total de los encuestados el 69,09% indican que están totalmente en desacuerdo y el 30,91% mencionan que están en desacuerdo.

Tabla 38

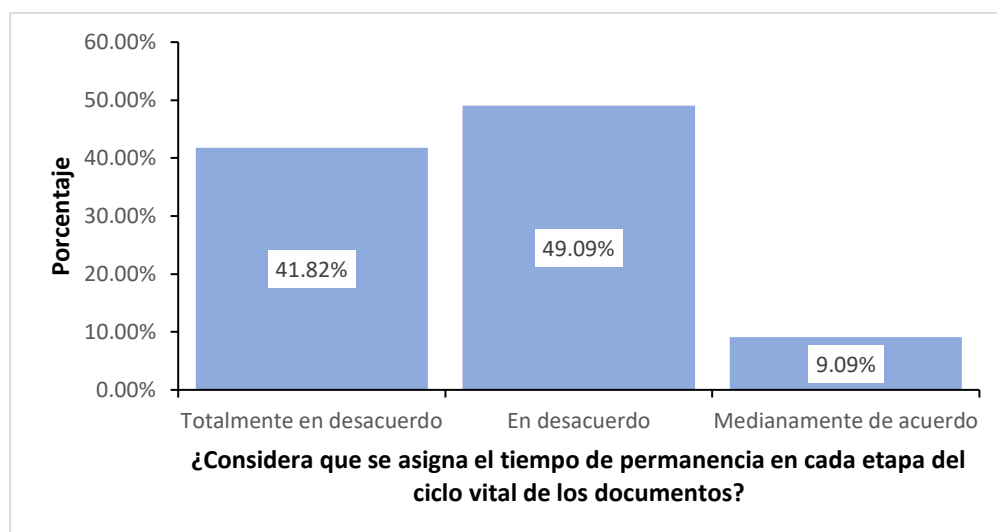
¿Considera que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	23	41,82%	41,82%	41,82%
	En desacuerdo	27	49,09%	49,09%	90,91%
	Medianamente de acuerdo	5	9,09%	9,09%	100%
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 27

¿Considera que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 38 y figura 27, se puede apreciar que, según la interrogante ¿Considera que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos?, del total de los encuestados el 49,09% indican que están en desacuerdo, el 41,82% mencionan que están totalmente en desacuerdo, y solo el 9,09% indicaron que están medianamente de acuerdo.

Tabla 39

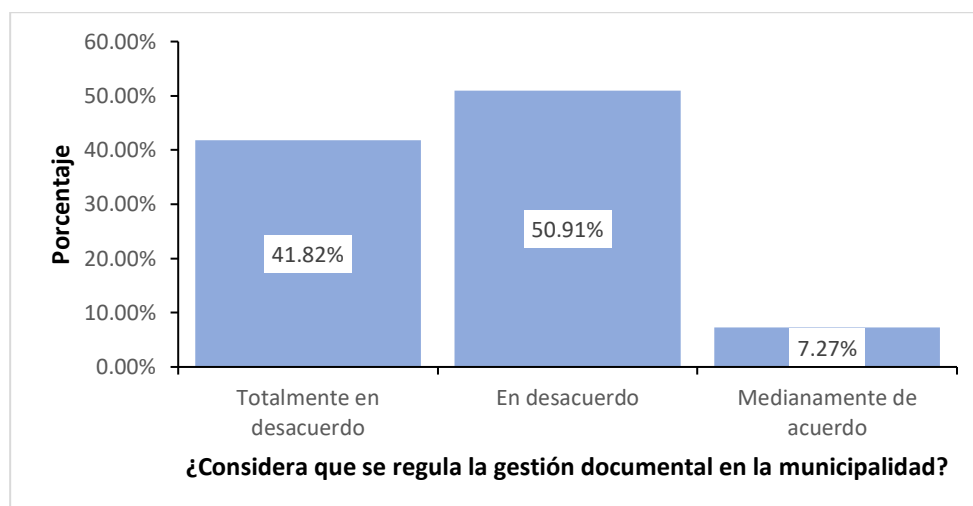
¿Considera que se regula la gestión documental en la municipalidad?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	23	41,82%	41,82%	41,82%
	En desacuerdo	28	50,91%	50,91%	92,73%
	Medianamente de acuerdo	4	7,27%	7,27%	100%
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 28

¿Considera que se regula la gestión documental en la municipalidad?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 39 y figura 28, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que se regula la gestión documental en la municipalidad?*, del total de los encuestados el 50,91% indican que están en desacuerdo, el 41,82% mencionan que están totalmente en desacuerdo, y solo el 7,27% indicaron que están medianamente de acuerdo

Tabla 40

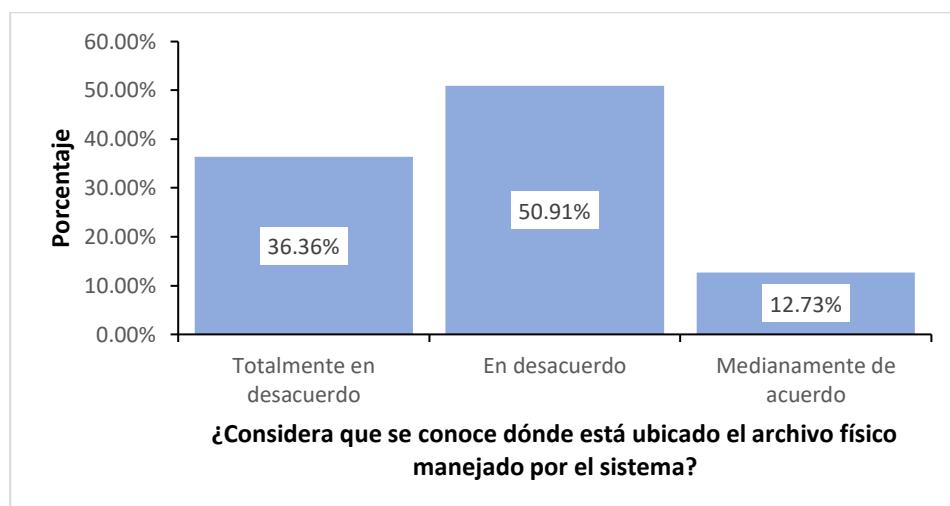
¿Considera que se conoce dónde está ubicado el archivo físico manejado por el sistema?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	20	36,36%	36,36%	36,36%
	En desacuerdo	28	50,91%	50,91%	87,27%
	Medianamente de acuerdo	7	12,73%	12,73%	100%
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 29

¿Considera que se conoce dónde está ubicado el archivo físico manejado por el sistema?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 40 y figura 29, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que se conoce dónde está ubicado el archivo físico manejado por el sistema?*, del total de los encuestados el 50,91% indican que están en desacuerdo, el 36,36% mencionan que están totalmente en desacuerdo, y solo el 12,73% indicaron que están medianamente de acuerdo.

Tabla 41

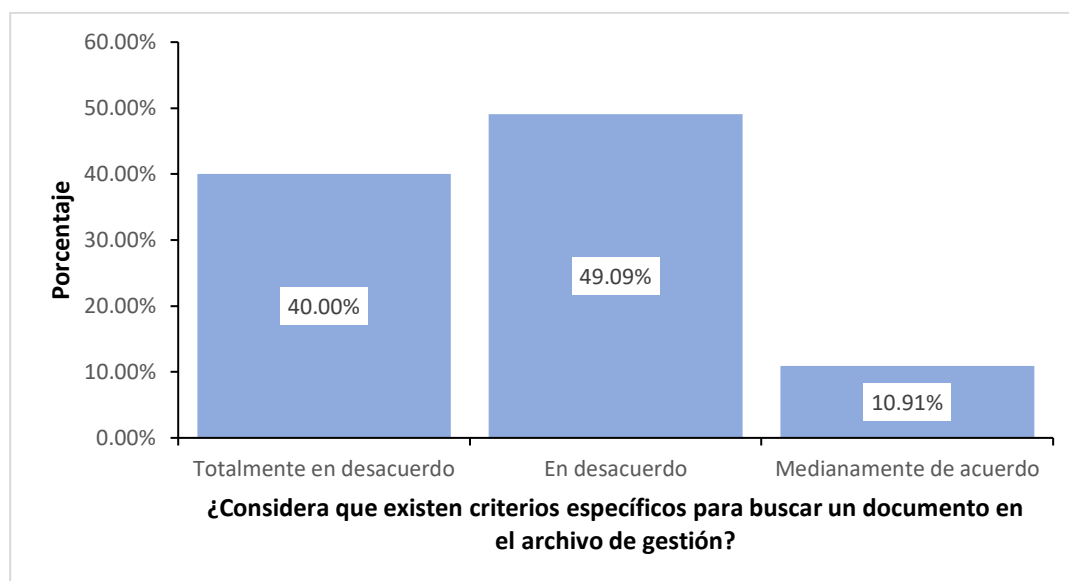
¿Considera que existen criterios específicos para buscar un documento en el archivo de gestión?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	40,00%	40,00%	40,00%
En desacuerdo	27	49,09%	49,09%	89,09%
Medianamente de acuerdo	6	10,91%	10,91%	100%
Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 30

¿Considera que existen criterios específicos para buscar un documento en el archivo de gestión?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 41 y figura 30, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que existen criterios específicos para buscar un documento en el archivo de gestión?*, del total de los encuestados el 49,09% indican que están en desacuerdo, el 40,00% mencionan que están totalmente en desacuerdo, y solo el 10,91% indicaron que están medianamente de acuerdo.

Tabla 42

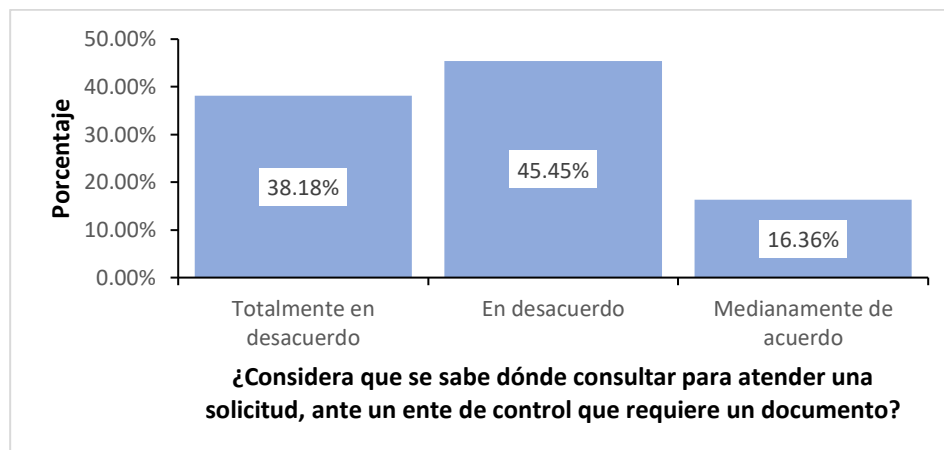
¿Considera que se sabe dónde consultar para atender una solicitud, ante un ente de control que requiere un documento?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	21	38,18%	38,18%	38,18%
	En desacuerdo	25	45,45%	45,45%	83,64%
	Medianamente de acuerdo	9	16,36%	16,36%	1,00
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 31

¿Considera que se sabe dónde consultar para atender una solicitud, ante un ente de control que requiere un documento?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 42 y figura 31, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que se sabe dónde consultar para atender una solicitud, ante un ente de control que requiere un documento?*, del total de los encuestados el 38,18% indican que están totalmente en desacuerdo, el 45,45% mencionan que están en desacuerdo, y solo el 16,36% indicaron que están medianamente de acuerdo.

Tabla 43

¿Considera que existe una buena organización y control del archivo físico del sistema de gestión?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	23	41,82%	41,82%	41,82%
	En desacuerdo	28	50,91%	50,91%	92,73%
	Medianamente de acuerdo	4	7,27%	7,27%	100%
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 32

¿Considera que existe una buena organización y control del archivo físico del sistema de gestión?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 43 y figura 32, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que existen una buena organización y control del archivo físico del sistema de gestión?*, del total de los encuestados el 50,91% indican que están en desacuerdo, el 41,82% mencionan que están totalmente en desacuerdo, y solo el 7,27% indicaron que están medianamente de acuerdo.

Tabla 44

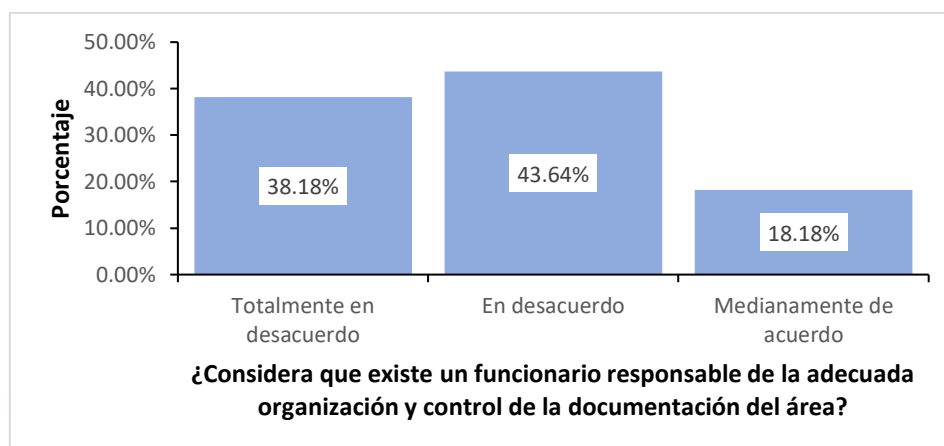
¿Considera que existe un funcionario responsable de la adecuada organización y control de la documentación del área?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	21	38,18%	38,18%	38,18%
	En desacuerdo	24	43,64%	43,64%	81,82%
	Medianamente de acuerdo	10	18,18%	18,18%	100%
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 33

¿Considera que existe un funcionario responsable de la adecuada organización y control de la documentación del área?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 44 y figura 33, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que existe un funcionario responsable de la adecuada organización y control de la documentación del área?*, del total de los encuestados el 43,64% indican que están en desacuerdo, el 38,18% mencionan que están totalmente en desacuerdo, y solo el 18,18% indicaron que están medianamente de acuerdo.

Tabla 45

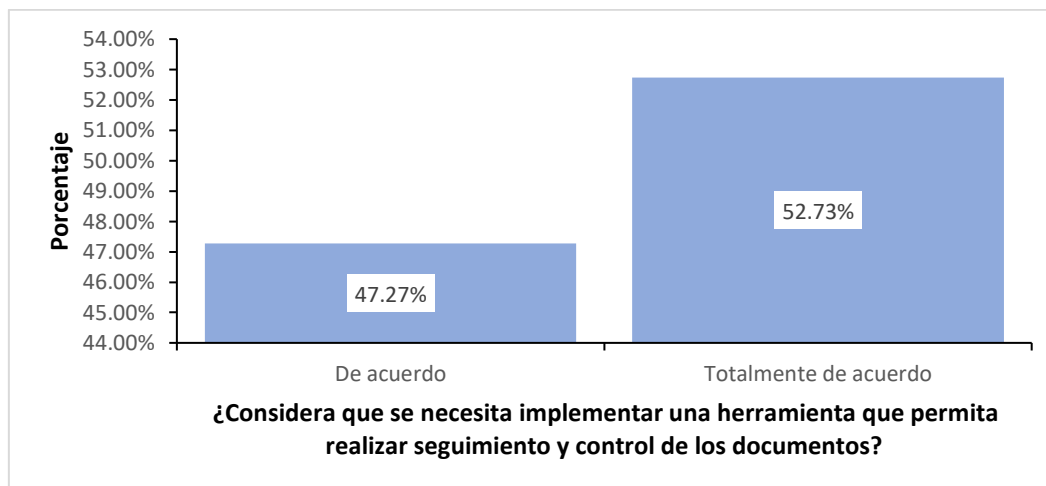
¿Considera que se necesita implementar una herramienta que permita realizar seguimiento y control de los documentos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	26	47,27%	47,27%	47,27%
Válidos Totalmente de acuerdo	29	52,73%	52,73%	100%
Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 34

¿Considera que se necesita implementar una herramienta que permita realizar seguimiento y control de los documentos?



En la tabla 45 y figura 34, se puede apreciar que, según la interrogante ¿Considera que se necesita implementar una herramienta que permita realizar seguimiento y control de los documentos?, del total de los encuestados el 42,27% indican que están de acuerdo y el 52,73% mencionan que están totalmente de acuerdo.

A continuación, se presentan los resultados después (Post test) de la implementación de la metodología Lean Office y del programa de capacitación para los trabajadores sobre el uso adecuado de cada proceso para eliminar los residuos o tiempo muerto de los procesos del área administrativa.

Tabla 46

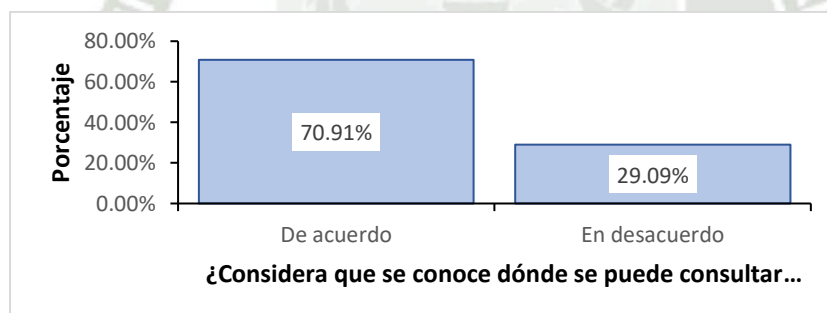
¿Considera que se conoce dónde se puede consultar información sobre la gestión documental?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	39	70,91%	70,91%	70,91%
	En desacuerdo	16	29,09%	29,09%	100%
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 35

¿Considera que se conoce dónde se puede consultar información sobre la gestión documental?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 46 y figura 35, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que se conoce donde se puede consultar información sobre la gestión documental?*, del total de los encuestados el 29,09% indican que están en desacuerdo y el 70,91% mencionan que están de acuerdo.

Tabla 47

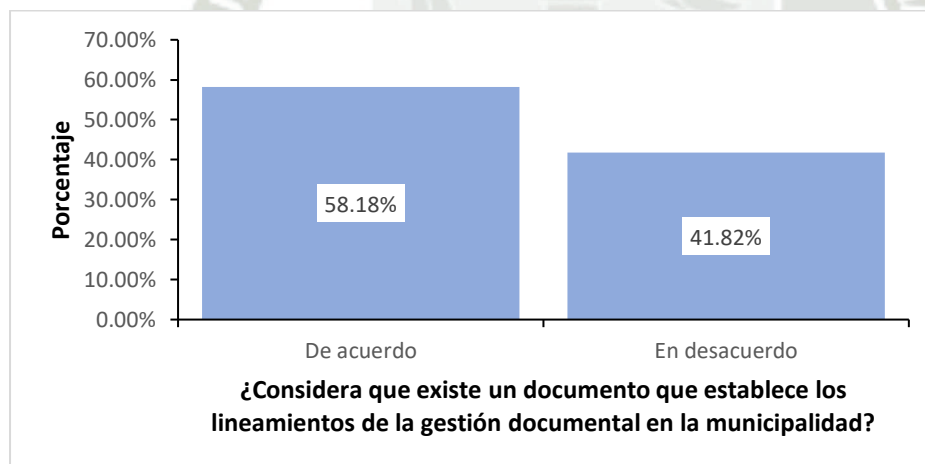
¿Considera que existe un documento que establece los lineamientos de la gestión documental en la municipalidad?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	32	58,18%	58,18%	58,18%
	En desacuerdo	23	41,82%	41,82%	100%
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 36

¿Considera que existe un documento que establece los lineamientos de la gestión documental en la municipalidad?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 47 y figura 36, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que existe un documento que establece los lineamientos de la gestión documental en la municipalidad?*, del total de los encuestados el 58,18% indican que están de acuerdo y el 41,82% mencionan que están en desacuerdo.

Tabla 48

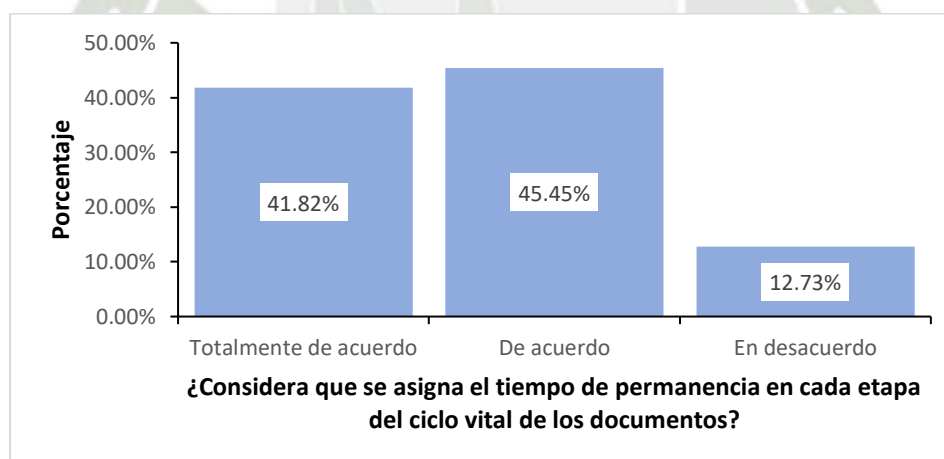
¿Considera que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	23	41,82%	41,82%	41,82%
Válidos De acuerdo	25	45,45%	45,45%	87,27%
En desacuerdo	7	12,73%	12,73%	100%
Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 37

¿Considera que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 48 y figura 37, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos?*, del total de los encuestados el 41,82% indican que están totalmente de acuerdo, el 45,45% mencionan que están de acuerdo, y solo el 12,73% indicaron que están en desacuerdo.

Tabla 49

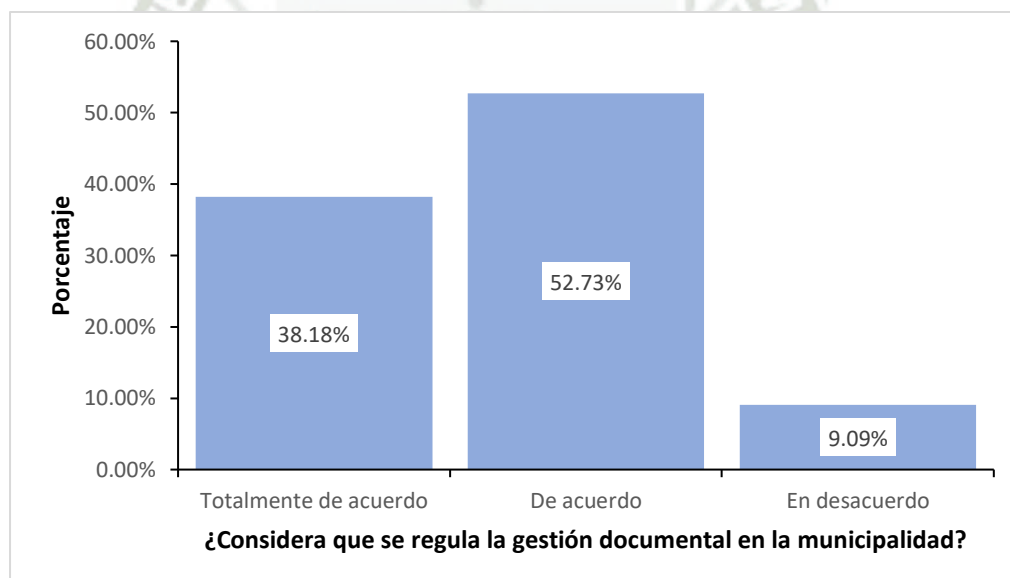
¿Considera que se regula la gestión documental en la municipalidad?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	21	38,18%	38,18%	38,18%
	De acuerdo	29	52,73%	52,73%	90,91%
	En desacuerdo	5	9,09%	9,09%	100%
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 38

¿Considera que se regula la gestión documental en la municipalidad?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 49 y figura 38, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que se regula la gestión documental en la municipalidad?*, del total de los encuestados el 52,73% indican que están de acuerdo, el 38,18% mencionan que están totalmente de acuerdo, y solo el 9,09% indicaron que están en desacuerdo.

Tabla 50

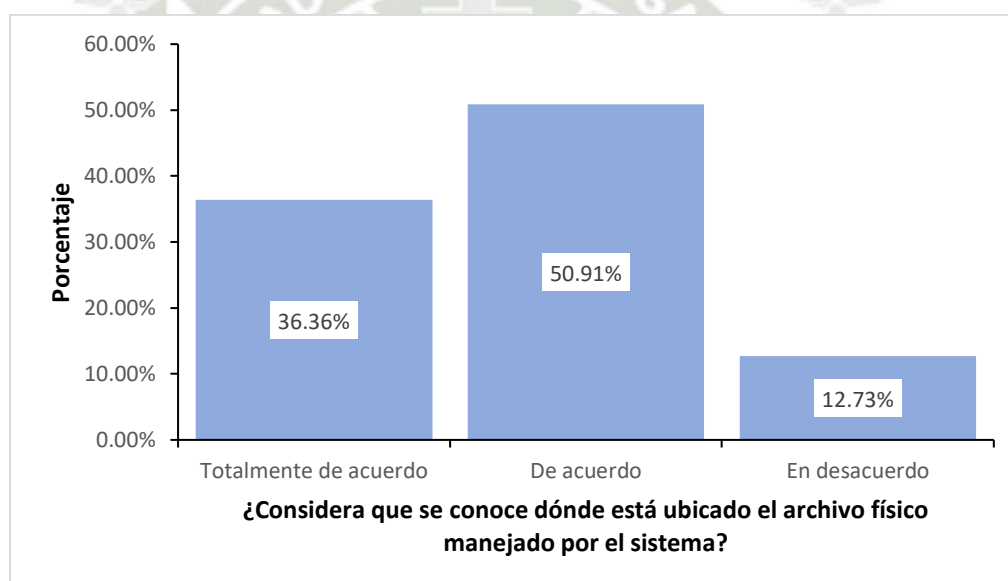
¿Considera que se conoce dónde está ubicado el archivo físico manejado por el sistema?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	20	36,36%	36,36%	36,36%
	De acuerdo	28	50,91%	50,91%	87,27%
	En desacuerdo	7	12,73%	12,73%	100%
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 39

¿Considera que se conoce dónde está ubicado el archivo físico manejado por el sistema?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 50 y figura 39, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que se conoce dónde está ubicado el archivo físico manejado por el sistema?*, del total de los encuestados el 36,36% indican que están totalmente de acuerdo, el 50,91% mencionan que están de acuerdo, y solo el 12,73% indicaron que están en desacuerdo.

Tabla 51

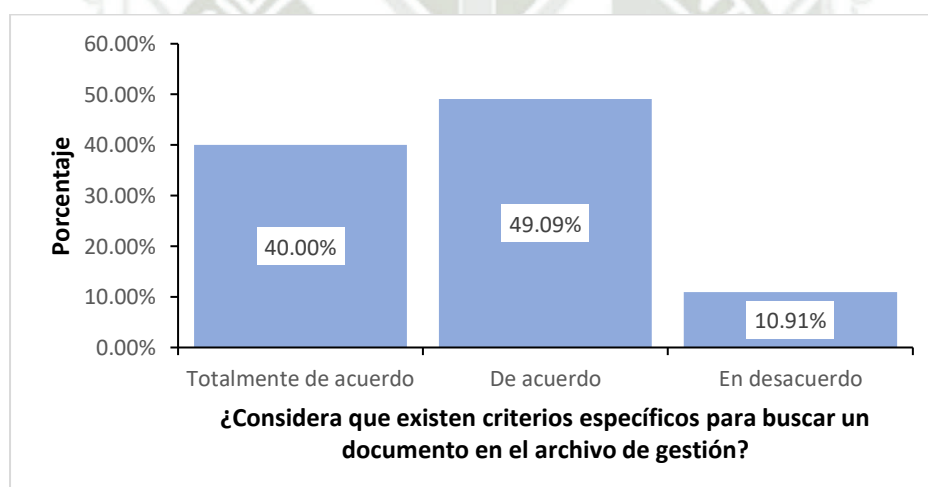
¿Considera que existen criterios específicos para buscar un documento en el archivo de gestión?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	22	40,00%	40,00%	40,00%
	De acuerdo	27	49,09%	49,09%	89,09%
	En desacuerdo	6	10,91%	10,91%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 40

¿Considera que existen criterios específicos para buscar un documento en el archivo de gestión?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 51 y figura 40, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que existen criterios específicos para buscar un documento en el archivo de gestión?*, del total de los encuestados el 40,00% indican que están totalmente de acuerdo, el 49,09% mencionan que están de acuerdo, y solo el 10,91% indicaron que están desacuerdo.

Tabla 52

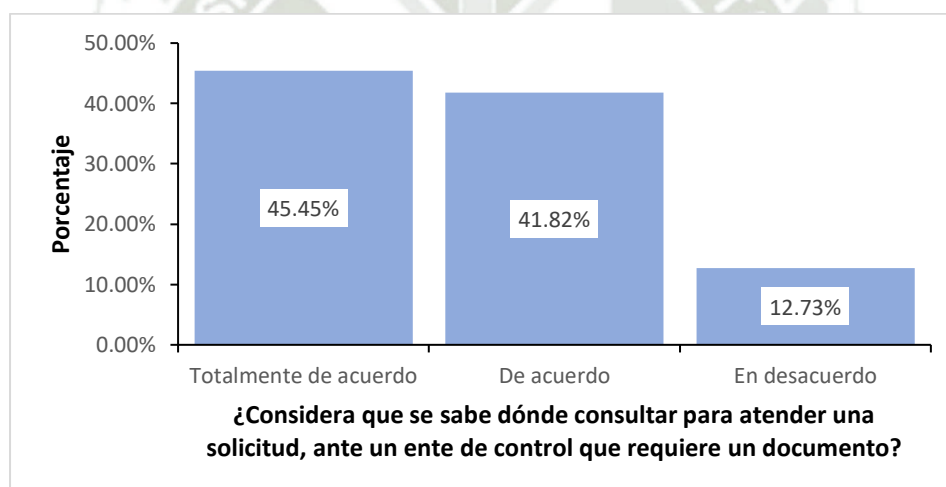
¿Considera que se sabe dónde consultar para atender una solicitud, ante un ente de control que requiere un documento?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	25	45,45%	45,45%	45,45%
Válidos De acuerdo	23	41,82%	41,82%	87,27%
En desacuerdo	7	12,73%	12,73%	100%
Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 41

¿Considera que se sabe dónde consultar para atender una solicitud, ante un ente de control que requiere un documento?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 52 y figura 41, se puede apreciar que, según la interrogante ¿Considera que se sabe dónde consultar para atender una solicitud, ante un ente de control que requiere un documento?, del total de los encuestados el 45,45% indican que están totalmente de acuerdo, el 41,82% mencionan que están de acuerdo, y solo el 12,73% indicaron que están en desacuerdo.

Tabla 53

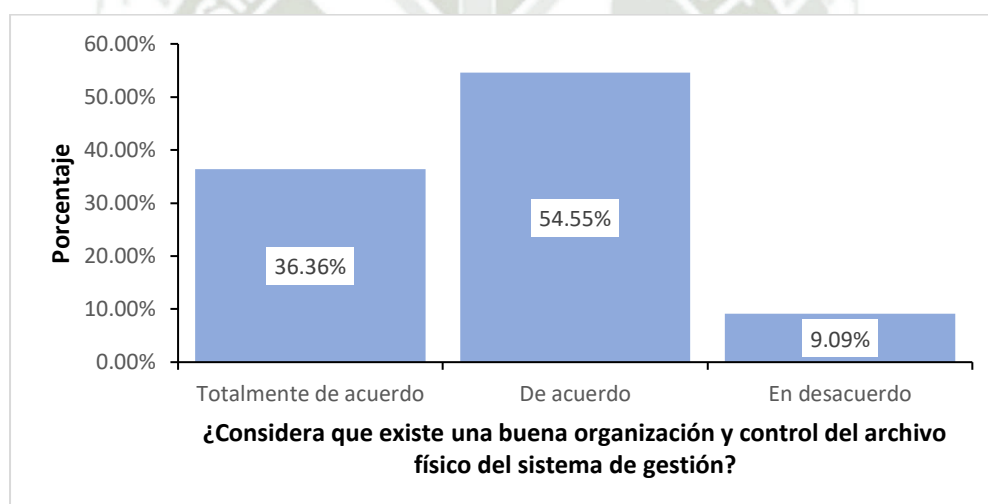
¿Considera que existe una buena organización y control del archivo físico del sistema de gestión?

	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	20	36,36%	36,36%	36,36%
	De acuerdo	30	54,55%	54,55%	90,91%
	En desacuerdo	5	9,09%	9,09%	100%
	Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 42

¿Considera que existe una buena organización y control del archivo físico del sistema de gestión?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 53 y figura 42, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que existen una buena organización y control del archivo físico del sistema de gestión?*, del total de los encuestados el 36,36% indican que están totalmente de acuerdo, el 54,55% mencionan que están de acuerdo, y solo el 9,09% indicaron que están en desacuerdo.

Tabla 54

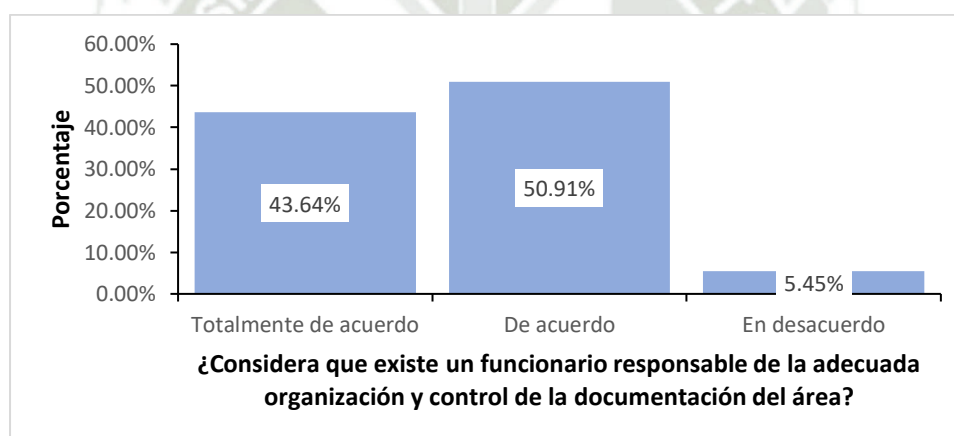
¿Considera que existe un funcionario responsable de la adecuada organización y control de la documentación del área?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	24	43,64%	43,64%	43,64%
Válidos De acuerdo	28	50,91%	50,91%	94,55%
En desacuerdo	3	5,45%	5,45%	100%
Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 43

¿Considera que existe un funcionario responsable de la adecuada organización y control de la documentación del área?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 54 y figura 43, se puede apreciar que, según la interrogante ¿Considera que existe un funcionario responsable de la adecuada organización y control de la documentación del área?, del total de los encuestados el 43,64% indican que están totalmente de acuerdo, el 50,91% mencionan que están de acuerdo, y solo el 5,45% indicaron que están en desacuerdo.

Tabla 55

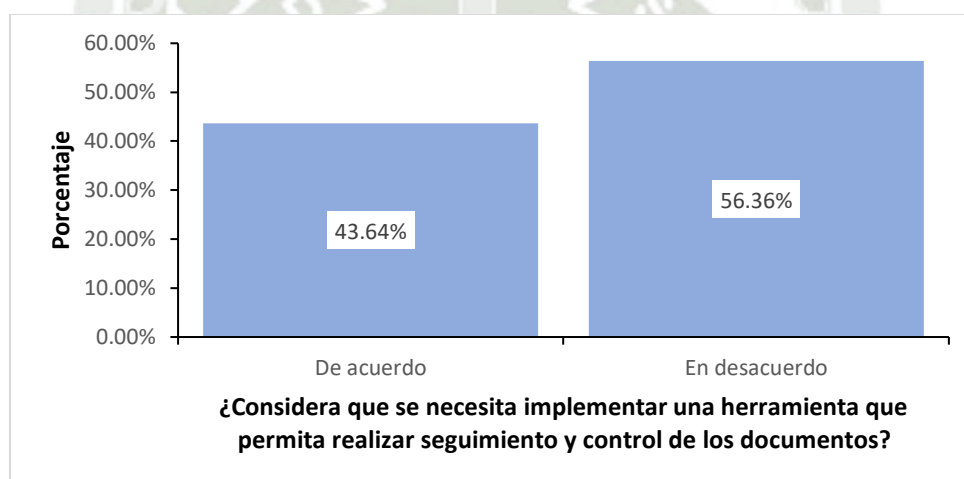
¿Considera que se necesita implementar una herramienta que permita realizar seguimiento y control de los documentos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	24	43,64%	43,64%	43,64%
En desacuerdo	31	56,36%	56,36%	100%
Total	55	100%	100%	

Nota: Elaboración propia.

Figura 44

¿Considera que se necesita implementar una herramienta que permita realizar seguimiento y control de los documentos?



Nota: Elaboración propia.

En la tabla 55 y figura 44, se puede apreciar que, según la interrogante *¿Considera que se necesita implementar una herramienta que permita realizar seguimiento y control de los documentos?*, del total de los encuestados el 43,64% indican que están de acuerdo y el 56,36% mencionan que están en desacuerdo.

En cuanto a la comparación de los resultados del pre test y post test en base al análisis de la situación de los procesos del área de archivos de la Municipalidad de Jacobo Hunter realizada por la tesista, aplicando la "Guía de observación sobre el sistema de gestión del área de archivos" se tiene lo siguiente:

Tabla 56

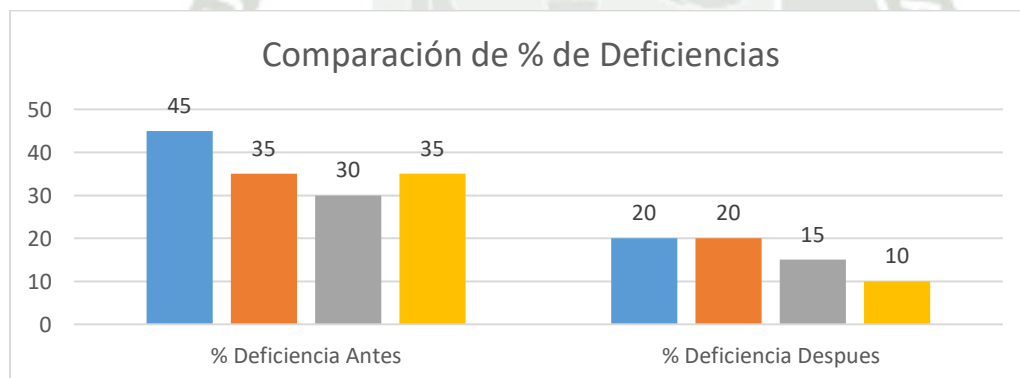
Comparación de pre test y post test sobre la guía de observación

Descripción	% Deficiencia Antes	% Deficiencia Después
Organización de la documentación	45	20
Espacio de depósito de documentación	35	20
Control del archivo físico	30	15
Instrumentos de consulta de archivos	35	10

Nota: Elaboración propia.

Figura 45

Comparación de pre test y post test sobre la guía de observación



Nota: Elaboración propia.

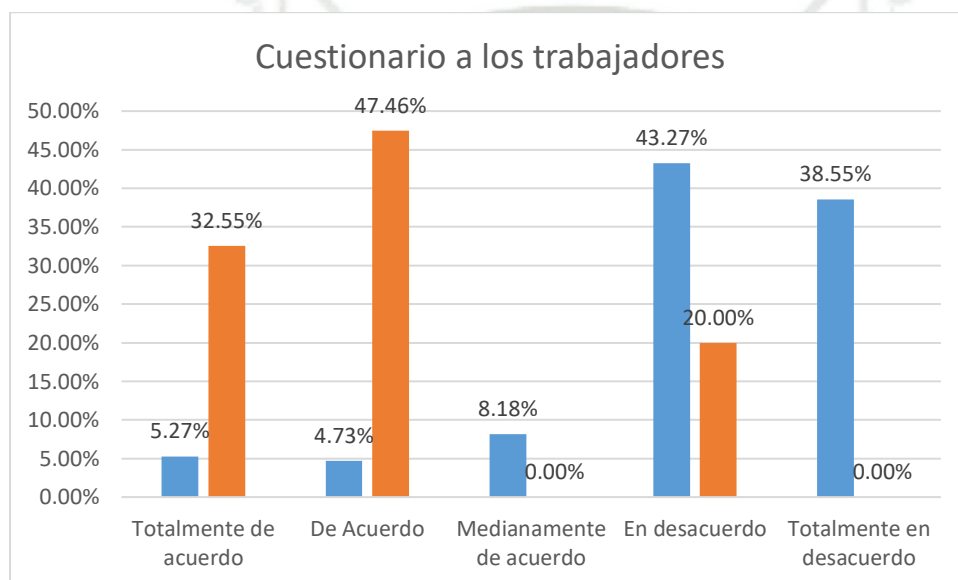
Se tiene que, en un inicio la situación de los procesos del área de archivos de la Municipalidad de Jacobo Hunter respecto a la organización de la documentación era del 45% y en el pos test fue de 20%, en base al espacio de depósito de documentación se tuvo en un inicio según los colaboradores un nivel de deficiencia del 35% y después bajo a un 20%, de igual modo en el control del archivo físico se tuvo un nivel de deficiencia del 30% y luego del 15%, finalmente en cuanto al instrumentos de consulta de archivos se tuvo que había un nivel

de deficiencia del 35% y después de un 10%. Es decir, el nivel de deficiencia en un inicio era mayor y tras aplicar la metodología Lean Office bajo esa percepción.

La comparación de los resultados pre test y postest aplicando el instrumento “Cuestionario a colaboradores sobre el método de las 6M” que busco medir el nivel de percepción de los trabajadores corresponde a:

Figura 46

Comparación de pre test y post test de cuestionario a trabajadores



Nota: Elaboración propia.

Los resultados en base al instrumento que midió la percepción de los trabajadores de acuerdo al grado de acuerdo que tenían sobre la aplicación del método de las 6M, evidenció que antes el 38.55% estaban totalmente en desacuerdo sobre la aplicación de lo mencionado en cambio tras aplicar la metodología Lean Office y todo lo que comprende esta categoría bajo a un nivel de 0.00%. En la categoría en desacuerdo antes se tenía un 43.27 % en cambio bajo a un 20.00%. Respecto a medianamente de acuerdo se tiene que antes el 8.18% optaban por esta opción y ahora esto se redujo al 0.00%. En la categoría de acuerdo antes el 4.73% optaban por esta opción y ahora se elevó el nivel de aceptación al 47.46%. Por último, respecto a la categoría totalmente de acuerdo antes tenía al 5.27% y ahora se elevó al 32.55%.

Por ende, según los resultados los trabajadores tras aplicar la metodología Lean Office en la Municipalidad del distrito de Jacobo Hunter consideran en su mayoría que están de acuerdo y totalmente de acuerdo el actual sistema de gestión del área de archivos.

Tabla 57

Retención de documentos para la Municipalidad de Jacobo Hunter.

CÓDIGO	TÍTULO DE LA SERIE DOCUMENTAL	VALOR DE LA SERIE	PERIODO DE RETENCIÓN			TOTAL AÑOS	
			A.G	A.P	A.C		
1	ALCALDIA						
1	COMISION DE REGIDORES	P		2		28	30
	CONVENIOS						
2	COOPERACION TÉCNICA	P		2		18	20
3	LICITACIONES PÚBLICAS	P		2		3	5
4	CONTRATO DE OBRAS	P		2		3	5
5	PRESUPUESTO MANUAL	P		2		3	5
6	MEMORIAS ANUALES	P		2		28	30
7	LEGAJO DE REGIDORES	P		2		28	30
8	CORRESPONDECIA						
8.01	EXTERNA	T		2		6	8
8.02	INTERNA	T		2		4	6
2	GERENCIA MUNICIPAL						
1	CORRESPONDECIA						
1.01	EXTERNA	T		2		6	8
1.02	INTERNA	T		2		4	6
3	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL						
1	PLAN DE ACCIÓN DE CONTROL	P		2		28	30
2	CONTROL FINANCIERO	P		2		28	30
3	CONTROL ADMINISTRATIVO	P		2		28	30
4	AUDITORIA						
4.01	EXTERNA	P		2		28	30
4.02	INTERNA	P		2		28	30
5	EXAMENES ESPECIALES	P		2		28	30
6	NORMAS DE CONTROL	P		2		28	30
7	CORRESPONDENCIA						
7.01	EXTERNA	T		2		6	8
7.02	INTERNA	T		2		4	6
4	PROCURADURIA PÚBLICA						
1	DEFENSA MUNICIPAL						
1.01	CIVIL	P		2		28	30
1.02	PENAL	P		2		28	30

1.03	ADMINISTRATIVA	P	2	28	30
1.04	TRIBUTARIA	P	2	28	30
1.05	LABORAL	P	2	28	30
2	CORRESPONDENCIA				
2.01	EXTERNA	T	2	6	8
2.02	INTERNA	T	2	4	6
3	RESOLUCIONES				
5	SUB GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA				
1	ASESORIA				
1.01	EXTERNA	P	2	28	30
1.02	INTERNA	P	2	28	30
2	DISPOSITIVOS MUNICIPALES				
2.01	ORDENANZAS	T	2	4	6
2.02	EDICTOS	T	2	4	6
2.03	ACUERDOS DE CONCEJO	T	2	4	6
2.04	RESOLUCIONES	T	2	4	6
2.05	DECRETOS	T	2	4	6
3	CONTRATOS				
3.01	SERVICIOS	T	2	4	6
3.02	OBRAS	T	2	4	6
4	CORRESPONDENCIA				
4.01	EXTERNA	T	2	6	8
4.02	INTERNA	T	2	4	6
6	SUB GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO, RACIONALIZACION Y OPI				
1	PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL	P	2	28	30
2	PLANES DE LARGO, MEDIANO Y CORTO PLAZO	P	2	28	30
3	EJECUCION DE PLANES Y PROGRAMAS	P	2	28	30
4	PROGRAMA DE INVERSIONES	P	2	28	30
5	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	P	2	28	30
6	EVALUACIONES DE ACTIVIDADES				
6.01	ESTUDIOS SOCIOECONOMICOS	P	2	28	30
6.02	PROGRAMA DE APOYO COMUNAL	P	2	28	30
6.03	PROGRAMA DE COOP. TÉCNICA	P	2	28	30
7	COOPERACION TÉCNICA				
7.01	NACIONAL	P	2	28	30
7.02	INTERNACIONAL	P	2	28	30
8	CORRESPONDENCIA				
8.01	EXTERNA	T	2	6	8

8.02	INTERNA	T	2	4	6
6.1	AREA DE PRESUPUESTO Y OPI				
1	FORMULACION Y PROGRAMA PRESUPUESTAL	P	2	28	30
2	PROGRAMA DE INVERSIONES	P	2	28	30
3	EVALUACION PROGRAMAS DE INVERSIONES	P	2	28	30
4	PRESUPUESTO ANUAL	P	2	28	30
5	MODIFICACION PRESUPUESTAL	P	2	28	30
6	EJECUCION PRESUPUESTAL	P	2	28	30
7	CALENDARIO DE COMPROMISOS	T	2	6	8
8	AMPLIACION DE CALENDARIOS	T	2	4	6
9	ESTADISTICA PRESUPUESTAL	T	2	4	6
10	AUXILIAR DE COMPROMISOS POR PARTIDA	T	2	4	6
11	EVALUACION ANUAL DE INGRESOS	T	2	4	6
12	EVALUACION ANUAL DE EGRESOS	T	2	4	6
13	TRANSFERENCIAS DE PARTIDAS	P	2	28	30
14	DONACIONES	P	2	28	30
15	PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI)	P	2	8	10
16	EVALUACION DEL POI	P	2	8	10
17	PLAN DE DESARROLLO CONCERTADO	P	2	18	20
18	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	P	2	8	10
19	PROG. FORMU. Y APROB. PRESUP.	P	2	8	10
20	CORRESPONDENCIA				
20.01	EXTERNA	T	2	6	8
20.02	INTERNA	T	2	4	6
6.2	AREA DE RACIONALIZACION Y ESTADISTICA				
1	REGLAM. DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	P	2	28	30
2	POLITICAS DE GESTION MUNICIPAL	T	2	9	11
3	CUADRO PARA ASIGNACION DE PERSONAL	P	2	28	30

4	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	P	2	28	30
5	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	P	2	28	30
6	ESTRUCTURA ORGÁNICA	P	2	28	30
7	TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTO ADM.				
8	CORRESPONDENCIA				
8.01	EXTERNA	T	2	6	8
8.02	INTERNA	T	2	4	6
7	SECRETARIA GENERAL				
1	ACTAS DE SESION DE CONSEJO	P	2	28	30
2	RESOLUCIONES DE ALCALDIA	P	2	28	30
3	DECRETOS MUNICIPALES	P	2	28	30
4	CONVENIOS DE COOPERACION TÉCNICA	P	2	28	30
5	RESOLUCIONES DECONSEJO	P	2	28	30
6	ACUERDOS DE CONSEJO	P	2	28	30
7	ORDENANZAS MUNICIPALES	P	2	28	30
8	EDICTOS	P	2	28	30
9	REGISTRO DE ASIST. DE REGIDORES	P	2	28	30
10	CORRESPONDENCIA				
10.01	EXTERNA	T	2	9	11
10.02	INTERNA	T	2	4	6
7.1	AREA GERENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS Y PRENSA				
1	PLAN DE ACTIVIDADES	P	2	28	30
2	DIRECTORIO	P	2	28	30
3	NOTAS DE PRENSA	P	2	28	30
4	CEREMONIAS OFICIALES Y PROTOCOLARES	P	2	28	30
5	CAMPAÑAS DE GESTION MUNICIPAL	T	2	9	11
6	CORRESPONDENCIA				
6.01	EXTERNA	T	2	6	8
6.02	INTERNA	T	2	4	6
8	CONSEJO MUNICIPAL				
1	ORDENANZAS MUNICIPALES	T	2	3	5
2	EDICTOS MUNICIPALES	T	2	3	5
3	ACUERDOS DE CONCEJO	T	2	3	5
4	ACTAS DE SESIONES DE CONCEJO	T	2	3	5
5	PLANES DE DESARROLLO	T	2	3	5
6	PRESUPUESTOS ANUALES	T	2	3	5

7	PROG. DE OBRAS Y SERVICIOS	T	2	3	5
8	DONACIONES	T	2	3	5
9	CORRESPONDENCIA				
9.01	EXTERNA	T	2	6	8
9.02	INTERNA	T	2	4	6
8.1	COMISION DE REGIDORES				
1	COMISIONES PERMANETES	P	2	28	30
2	COMISIONES ESPECIALES	P	2	28	30
3	CORRESPONDENCIA				
3.01	EXTERNA	T	2	6	8
3.02	INTERNA	T	2	4	6
9	SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS				
1	CORRESPONDENCIA				
1.01	EXTERNA	T	2	6	8
1.02	INTERNA	T	2	4	6
9.1	AREA DE LOGÍSTICA				
1	CUADRO DE NECESIDADES	T	2	6	8
2	PROG. DE BIENES Y SERVICIOS	T	2	4	6
3	PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	P	2	28	30
4	PECOSA	T	2	9	11
5	SEGUROS	P	2	28	30
6	INVENTARIO FISICO DE BIENES	P	2	28	30
7	REPARACION Y MANTENIMIENTO	T	2	9	11
8	CONTRATOS (ALQUILERES)	T	2	9	11
8.01	LOCACIONES Y CONDUCCIONES	P	2	28	30
8.02	SERVICIOS NO PERSONALES	T	2	9	11
9	INVENTARIO FISICO- VALORADO	T	2	9	11
10	INGRESO DE MERCADERIA	T	2	4	6
11	BAJA Y TRANSFERENCIA DE BIENES	P	2	28	30
12	KARDEX	T	2	9	11
13	CORRESPONDENCIA				
13.01	EXTERNA	T	2	6	8
13.02	INTERNA	T	2	4	6
9.2	AREA DE TESORERIA				
1	LIBRO DE CAJA	P	2	28	30
2	COMPROBANTES DE PAGO	T	2	9	11
3	CAJA CHICA	T	2	9	11
4	PARTE DIARIO DE FONDOS	T	2	9	11

5	GASTOS DE CONCILIACION DE COMPROMISOS	T	2	9	11
6	EJECUCION PRESUPUESTAL	T	2	9	11
6.01	POR PROGRAMAS	T	2	9	11
6.02	SUB PROGRAMAS	T	2	9	11
6.03	OBJETOS DE GASTOS	T	2	9	11
7	RELACION DE GIROS	T	2	9	11
8	RELACION DE RETENCIONES	T	2	9	11
9	CONCILIACION BANCARIA	T	2	9	11
10	CAPTACION DE INGRESOS TRIBUTARIOS	T	2	9	11
11	RECIBOS DE CAJA	T	2	9	11
12	TALÓN DE CHEQUES	T	2	9	11
13	NOTAS DE ABONO	T	2	9	11
14	LIBRO BANCOS	T	2	9	11
15	CTA. CTE. DE PERSONAL	T	2	9	11
16	CORRESPONDENCIA				
16.01	EXTERNA	T	2	6	8
16.02	INTERNA	T	2	4	6
9.3	AREA DE CONTABILIDAD				
1	BALANCE GENERAL	P	2	28	30
2	BALANCE CONSTRUCTIVO	P	2	28	30
3	BALANCE DE COMPROBACION	P	2	28	30
4	EJECUCION PRESUPUESTAL	T	2	9	11
5	BALANCE PRESUPUESTAL	P	2	28	30
5.01	SEMESTRAL	T	2	9	11
5.02	ANUAL	T	2	9	11
6	LIBROS DE CONTABILIDAD				
6.01	DIARIO	P	2	28	30
6.02	MAYOR	P	2	28	30
6.03	INVENTARIO Y BALANCES	P	2	28	30
7	ESTADOS FINANCIEROS	P	2	28	30
8	CONCILIACION BANCARIO	T	2	9	11
9	INVERSIONES INTANGIBLES	T	2	9	11
10	ANALISIS DE CUENTAS	T	2	9	11
11	COMPROBANTES DE:				
11.01	CAJA	T	2	9	11
11.02	PAGOS	T	2	9	11
12	CORRESPONDENCIA				
12.01	EXTERNA	T	2	6	8
16.02	INTERNA	T	2	4	6
9.4	AREA DE RECURSOS HUMANOS				
1	CUADRO PARA ASIGNACION DE PERSONAL	P	2	28	30

2	PRESUPUESTO ANALITICO DE PERSONAL	P	2	28	30
3	LEGAJOS DE PERSONAL	P	2	28	30
4	PLANILLA UNICA	P	2	28	30
5	LICENCIAS				
5.01	CON GOCE DE HABER	T	2	4	6
5.02	SIN GOCE DE HABER	T	2	4	6
5.03	LICENCIA SINDICAL	T	2	4	6
6	CONTROL ANUAL DE ASISTENC. Y PUNTUALID	T	2	4	6
7	NOMINA DE DESTAQUE DE PERSONAL	T	2	4	6
8	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	P	2	28	30
9	BIENESTAR SOCIAL Y ASISTENCIA	T	2	4	6
10	NORMAY PROCED. DE PERSONAL	P	2	28	30
11	CAPACITACION DE PERSONAL	T	2	4	6
12	CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	P	2	28	30
12.01	SEGURO SOCIAL	P	2	28	30
12.02	RETENC. JUDIC. Y FISCALES	T	2	9	11
12.03	FONAVI	T	2	9	11
12.04	A.F.P	P	2	28	30
13	DISPOSITIVOS MUNICIPALES	T	2	9	11
14	SINDICATOS	P	2	28	30
15	CAFAE	T	2	9	11
16	TARJETA DE CONTROL DE ASIST.	T	2	1	3
17	FUNCION TÉCNICA ESPEC.	P	2	28	30
18	BOLETA DE PAGO	P	2	28	30
19	PRESTAMO ADMINIST. Y ESPECIALES	T	2	4	6
20	CORRESPONDENCIA				
20.01	EXTERNA	T	2	6	8
20.02	INTERNA	T	2	4	6
9.5	AREA DE INFORMÁTICA				
1	CORRESPONDENCIA				
1.01	EXTERNA	T	2	6	8
1.02	INTERNA	T	2	4	6
2	SOFTWARE	P	2	28	30
10	GERENCIA DE DESARROLLO URBANO				
1	PLAN DE DESARROLLO URBANO	P	2	28	30

1.01	ESTUDIO DE RECUPERACIÓN				
1.02	IMPLEMENTACION	P	2	28	30
2	ZONAS DE EXPANSION URBANA	P	2	28	30
3	CALIFICACION DE TIERRAS URBANAS	P	2	28	30
4	HABILITACIONES URBANAS	P	2	28	30
5	PLAN DE ACONDIC. DE TIERRAS	P	2	28	30
6	REGULACIÓN DE TITULOS DE PROPIEDAD	P	2	28	30
7	EXPROPIACION DE TIERRAS	P	2	28	30
8	CORRESPONDENCIA				
8.01	EXTERNA	T	2	6	8
8.02	INTERNA	T	2	4	6
10.1	DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS Y LIQUIDACIONES				
1	ANTEPROYECTO EN CONSULTA	P	2	28	30
2	AUT. PARA APERTURA DE ZANJAS	P	2	28	30
3	AUT. CONST. CAMARAS. CAJAS REG. BUZONES	P	2	28	30
4	AUT. INST. CONEX. DOMIC, AGUA Y ALCANT	P	2	28	30
5	AUT. INST. PANELES. PALETAS Y VALLAS	P	2	28	30
6	AUT. INST.ARMARIOS Y CABINAS EN BIENES	P	2	28	30
7	AUT. INST. O CAMBIO POSTES, PEDESTAL	P	2	28	30
8	AUT. INST.INSTAL. Y/O RENOV. DE MOB. URB	P	2	28	30
9	AUT. PARA REPA Y/O MODIF. VERDA, BERMA	P	2	28	30
10	CERTIFICADO DE ALINEAMIENTO	P	2	28	30
11	CERT.CONF. OBRA CANAL, POSTES, PEDESTAL	P	2	28	30
12	CERT. DE COMPATIBILIDAD DE USO	P	2	28	30
13	CERT. DE COMPAT. DE USO Y ALINEAMIENTO	P	2	28	30
14	CERTIFICADO DE HABILITABILIDAD	P	2	28	30

15	CERTIFICADO DE NUMERACIÓN	P	2	28	30
16	DECLAR. AREA DE TRATAMIENTO	P	2	28	30
17	DECLAR. PREDIO RUINOSO	P	2	28	30
18	MODIF Y/O RATIF CERT. COMPAT. DE USO	P	2	28	30
19	LICENCIA DE EDIFICACIÓN	P	2	28	30
20	AMPLIACIÓN VIVIENDA UNIFAMILIAR	P	2	28	30
21	AMPLIAC. CONSIDERADAS OBRAS MENORES	P	2	28	30
22	CONSTRUCCIÓN DE CERCOS	P	2	28	30
23	REMODELACIÓN DE VIVIENDA UNIFAMILIAR	P	2	28	30
24	OBRAS DE CARACT. MILITAR, POLICIAL Y PLEN.	P	2	28	30
25	LICENCIA DE DEMOLICION TOTAL Y PARCIAL	P	2	28	30
26	LIC. EDIF. PARA REMOD. AMPL. O PUESTA EN V.H	P	2	28	30
27	REGULARIZACION D EDIFICACIONES	P	2	28	30
28	REVALIDACION DE LIC. EDIF. O HABIL. URBANA	P	2	28	30
29	MODIFICACION PROYECTOS Y/O LIC. DE EDIF	P	2	28	30
30	PRE-DECLARATORIA DE EDIFICACIÓN	P	2	28	30
31	CONF. DE OBRA Y DECL. DE EDIF.	P	2	28	30
32	CORRESPONDENCIA				
32.01	EXTERNA	T	2	6	8
32.02	INTERNA	T	2	4	6
10.2	DEPARTAMENTO DE ESTUDIO PREINVERSION Y CATASTRO				
1	ADJUDICACION DE LOTE EN SENT. HUMANOS	P	2	28	30
2	ADJUDICAC. TERRENOS DE PROP. MUNICIPAL	P	2	28	30
3	APROB. DE HABILITACION URBANA	P	2	28	30
4	AUMENTO DE DENSIDAD Y/O COEF DE EDIF.	P	2	28	30

5	CALIF. TERRENO ERIAZO Y DE LIBRE DISPON.	P	2	28	30
6	CAMBIO DE ZONIFICACION	P	2	28	30
7	CERTIF. DE CATASTRO Y/O NEG. DE CATASTRO	P	2	28	30
8	CERTIFICADO DE COLINDANCIA	P	2	28	30
9	CERT. DE PARAMETROS URBAN. Y EDIFIC.	P	2	28	30
10	CERT. TERRENO FUERA DE LA EXP. URBANA	P	2	28	30
11	CERT. DE UBICAC. RESPECTO DE LA JURISDIC.	P	2	28	30
12	CERT. DE ZONIFICACION Y VIAS.	P	2	28	30
13	CERT. DOMICILIARIO	P	2	28	30
14	CERT. MUNICIPAL PARA TRAMITE JUDICIAL	P	2	28	30
15	DECLARACION DE ISLA RUSTICA	P	2	28	30
16	DUPLICADO DE TITULO DE PROPIEDAD	P	2	28	30
17	HABILITACION URBANA DE OFICIO	P	2	28	30
18	INDEPENDIZACION DE TERRENO	P	2	28	30
19	LEVANTAMIENTO DE CARGA REGISTRAL	P	2	28	30
20	PRESC. ADQ. DE DOMINIO Y REGUL. TRACT. SUC.	P	2	28	30
21	RATIFICACION DE TÍTULO	P	2	28	30
22	RECEP. DE OBRAS FINALES DE HAB. URBANA	P	2	28	30
23	REGULARIZ. DE HABILITACIONES URBANAS	P	2	28	30
24	REVERS. Y ADJUD. DE LOTE EN AA.HH	P	2	28	30
25	SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL DE AA.HH	P	2	28	30
26	SUB DIV. DE LOTE URBANO SIN CAMB. DE USO	P	2	28	30
27	TITULACIÓN MASIVA DE LOTES EN AA.HH	P	2	28	30

28	VISACIÓN PLANOS PARA TRAMITE JUDIC	P	2	28	30
29	CERT. POR RES. QUE HAN QUEDADO FIRMES	P	2	28	30
30	CORRESPONDENCIA				
30.01	EXTERNA	T	2	6	8
30.02	INTERNA	T	2	4	6
10.3	DEPARTAMENTO DE DEFENSA CIVIL				
1	CORRESPONDENCIA				
1.01	EXTERNA	T	2	6	8
1.02	INTERNA	T	2	4	6
2	INSPECCIONES	T	2	1	3
10.4	DEPARTAMENTO DE HABILITACIONES URBANAS Y EDIFICACIONES PRIVADAS				
1	BANCO DE PROYECTOS	P	2	28	30
2	PLAN DE TRABAJO ESTUDIOS PRE INVERSION	P	2	6	8
3	ARCHIVO ESTUDIOS DEFINITIVOS Y EXP. TÉCN	P	2	28	30
4	PROYEC. PREVENCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	P	2	28	30
5	CORRESPONDENCIA				
5.01	EXTERNA	T	2	6	8
5.02	INTERNA	T	2	4	6
11	SUB GERENCIA DE SERVICIOS COMUNALES Y MEDIO AMBIENTE				
1	CORRESPONDENCIA				
1.01	EXTERNA	T	2	6	8
1.02	INTERNA	T	2	4	6
11.1	DEPARTAMENTO DE AREAS VERDES				
1	AUT. MUN. RECOL. SELECT. Y COMERC. RES.	P	2	28	30
2	AUT. PODA DE ARBOL Y/O ARB. DENTRO DEL P.	P	2	28	30
3	AUT. TALA DE ARBOL. Y/O ARB DENTRO DEL P.	P	2	28	30
4	CARNET DE IDENTIFICACIÓN DEL RECICLADOR	P	2	28	30
5	CLASIF. AMB. PROYECT. INV. PUBL. PRIVA. O CAP.	P	2	28	30
6	EVAL. APROB. Y/O MODIF. DEL PLAN DE PART. C	P	2	28	30
7	EVAL. APROB. Y/O MODIF. DECLA. IMP. AMB. (DIA)	P	2	28	30
8	EVAL. APROB. Y/O MODIF. DECLA. IMP. AMB. SEMI	P	2	28	30

9	<p>9 EVAL. APROB. Y/O MODIF. DECLA. IMP. AMB. DETA</p>	P	2	28	30
10	<p>10 INSCRIP. ORGANIZ. DE RECICLADORES</p>	P	2	28	30
11	<p>11 CORRESPONDENCIA</p>				
11.01	<p>11.01 EXTERNA</p>	T	2	6	8
11.02	<p>11.02 INTERNA</p>	T	2	4	6
11.2	<p>11.2 DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION Y POLICIA MUNICIPAL</p>				
1	<p>1 AUT. AYUDANTE DE PUESTO EN MERC. P.M</p>	P	2	28	30
2	<p>2 AUT. CAMBIO MUEBLES EN PTOS. MERC. P.M</p>	P	2	28	30
3	<p>3 AUT. EVENT. INST. MODULO EN RETIRO MUNIC.</p>	P	2	28	30
4	<p>4 AUT. EVENT.O.V.P ZONAS REGULADAS</p>	P	2	28	30
5	<p>5 AUT. EVENT. O.V.P ZONAS REG. PROMO. DEGUS.</p>	P	2	28	30
6	<p>6 AUT. EVENT. REALIZAR FERIAS POPULARES</p>	P	2	28	30
7	<p>7 AUT. INST. ESTRUCT. EQUIPOS EN MERC DE P.M</p>	P	2	28	30
8	<p>8 AUT. INST. LUZ, AGUA, TELF. O TV EN PTO. MERC.</p>	P	2	28	30
9	<p>9 AUT. REALIZ. COMERC. ART. PIROTÉCNICOS</p>	P	2	28	30
10	<p>10 AUT. REEMP. TEMP. CONDUCT. PTOS. EN MERC.</p>	P	2	28	30
11	<p>11 AUT. REEMP. TEMP. CONDUCT. PTO. AMBUL.REG</p>	P	2	28	30
12	<p>12 AUT.USO EVENT. ESP. PUBL. PARQS. AREAS VER</p>	P	2	28	30
13	<p>13 CAMBIO GIRO ACT. COMPAT. GIRO DE LA SECC.</p>	P	2	28	30
14	<p>14 CONST. CONDUCT. PTO. EN MERC. PROP. MUNIC</p>	P	2	28	30
15	<p>15 DEVOLUC. BIENES INCAUTOS (COMISO)</p>	P	2	28	30
16	<p>16 DUPL.AUT. Y/O RENOV. ANUAL O.V.P ZNAS. REG</p>	P	2	28	30
17	<p>17 PERM. TEMP. DEJAR DE COND. PTO. POR SALUD</p>	P	2	28	30
18	<p>18 REG. CONDUCT. PTO EN MERC. DE PROP. MUNI.</p>	P	2	28	30

19	RENOV. AUT. EVENT. INST. MODUL. EN RET. MUNI.	P	2	28	30
20	RENOV. ACTUAL. AUT. ANUAL O.V.P ZNAS. REGU.	P	2	28	30
21	LIC. DE FUNCIONAMIENTO DEF. O TEMPORAL.	P	2	28	30
22	LIC. FUNC. DEF. O TEMP. CON AUT. AUNUNCIO	P	2	28	30
23	LIC. FUNC.DEF. O TEMP. PARA CESIONARIOS	P	2	28	30
24	LIC. FUNC. DEF. O TEMP. MERC. Y GAL. COMERC	P	2	28	30
25	DUPLIC. LIC DE FUNCIONAMIENTO	P	2	28	30
26	CESE ACTIVIDADES DE LIC. DE FUNCIONAM.	P	2	28	30
27	AUT.INSTAL. ANUNCIOS Y PROPAGANDA	P	2	28	30
28	AUT. INSTAL COLOC.AFICHES EN CARTEL. MUN	P	2	28	30
29	AUT. Y/O RENOV. ANUAL PARA O.V.P PROP. PRIV	P	2	28	30
30	CERT. NEG DE CONduc. ESTBL. COMERCIAL	P	2	28	30
31	CORRESPONDENCIA				
31.01	EXTERNA	T	2	6	8
31.02	INTERNA	T	2	4	6
11.3	DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD CIUDADANA				
1	PLANES DE SEGURIDAD CIUDADANA	P	2	8	10
2	PARTIC. EN PROC. GEST. RIESGOS DE DESASTRE	P	2	8	10
3	CORRESPONDENCIA				
3.01	EXTERNA	T	2	6	8
3.02	INTERNA	T	2	4	6
11.4	DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA PUBLICA				
1	CORRESPONDENCIA				
1.01	EXTERNA	T	2	6	8
1.02	INTERNA	T	2	4	6
12	SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO				
1	CORRESPONDENCIA				
1.01	EXTERNA	T	2	6	8
1.02	INTERNA	T	2	4	6
12.1	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, CULTURA, DEPORTE, TURISMO Y JUVENTUD				

1	AUT. USO DE LOCALES DE PROP. MUNICIPAL	T	2	2	4
2	EXPED. DE CARNET PARA USO DE BIBLIOTECA	T	2	2	4
3	PLAN DE ACTIVIDADES	P	2	9	11
4	EXTENSIÓN CULTURAL	T	2	2	4
5	MUSEOS	T	2	2	4
6	INVESTIGACIONES	P	2	28	30
7	ESTADÍSTICAS	T	2	2	4
8	BIBLIOTECAS	T	2	2	4
9	INVENTARIOS	P	2	28	30
10	GALERIAS DE ARTE	T	2	2	4
11	PINACOTECAS	T	2	2	4
12	EXPOSICIONES	T	2	2	4
13	ESPECTÁCULOS	T	2	2	4
14	PROGR. COORD. LIGAS DEPORTIVAS Y RECREA. REGISTRO DE ORGANIZAC. JUVENIL.	P	2	18	20
15	PROM. Y DESARR. SENSIBILI. ORGAN. JUVENIL	P	2	8	10
16	CORRESPONDENCIA				
17.01	EXTERNA	T	2	6	8
17.02	INTERNA	T	2	4	6
12.3	DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN SOCIAL				
1	DENUNCIA- DEMUNA	T	2	2	4
2	CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL-DEMUNA	T	2	2	4
3	GESTIONES ADMINISTRATIVAS- DEMUNA	P	2	9	11
4	INGRESO A CUNA JARDIN	T	2	4	6
5	INGRESO A ALBERGUE DE	T	2	9	11
6	CORRESPONDENCIA				
6.01	EXTERNA	T	2	6	8
6.02	INTERNA	T	2	4	6
12.4	DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA ALIMENTARIA Y SALUD				
1	PROYECTOS Y ACTIVIDADES TURISTICAS	P	2	8	10
2	PROGR. HERMANAMIENTO CULT. SOC. Y EDUC	P	2	8	10
3	GESTIÓN, FINANC. PROYECT. COOPERA. TÉCNI.	P	2	8	10
4	CORRESPONDENCIA				
4.01	EXTERNA	T	2	6	8

4.02	INTERNA	T	2	4	6
12.5	DEPARTAMENTO DE REGISTRO CIVIL				
1	ACTAS REGISTRALES				
1.01	NACIMIENTOS	P	2	28	30
1.02	MATRIMONIOS	P	2	28	30
1.03	DEFUNCIONES	P	2	28	30
2	EXP. MATRIMONIALES REALIZADOS	P	2	28	30
3	EXP. MATRIMONIALES NO REALIZADOS	T	1	1	2
4	ANOTACIONES MARGINALES	P	2	28	30
5	ESTADÍSTICAS VITALES	P	2	28	30
6	CERTIFICADOS DE SOLTERIA Y VIUDEZ	T	1	1	2
7	INSCRIPCIONES EXTRAORDINARIAS	P	2	28	30
8	CORRESPONDENCIA				
8.01	EXTERNA	T	2	6	8
8.02	INTERNA	T	2	4	6
13	SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA				
1	CUENTAS CORRIENTES DE CONTRIBUYENTES	P	2	28	30
2	CORRESPONDENCIA				
2.01	EXTERNA	T	2	6	8
2.02	INTERNA	T	2	4	6
13.1	DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO				
1	CUENTAS CORRIENTES DE CONTRIBUYENTES	P	2	28	30
2	CORRESPONDENCIA				
2.01	EXTERNA	T	2	6	8
2.02	INTERNA	T	2	4	6
13.2	DEPARTAMENTO DE CONTROL Y RECAUDACION				
1	CUENTAS CORRIENTES DE CONTRIBUYENTES	P	2	28	30
2	RECIBOS DE INGRESOS	P	2	28	30
3	RESOLUCIONES	P	2	28	30
4	CONSTANCIAS DE PAGO	P	2	8	10
5	FRACCIONAMIENTOS	P	2	8	10
6	PERMISOS	P	2	8	10
7	CORRESPONDENCIA				
7.01	EXTERNA	T	2	6	8
7.02	INTERNA	T	2	4	6
13.3	DEPARTAMENTO DE FISCALIZACION TRIBUTARIA				

1	PROGRAMA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA	P	2	6	8
2	CONTRIBUYENTES OMISOS	P	2	8	10
3	LIQUIDACIONES Y NOTIFICACIONES	P	2	2	4
4	MULTAS Y SANCIONES	P	2	4	6
5	CORRESPONDENCIA				
5.01	EXTERNA	T	2	6	8
5.02	INTERNA	T	2	4	6
13.4	DEPARTAMENTO DE EDUCACION COACTIVA				
1	SUSPENSION PROC. EJE. COACT.OBLIG. NO TRIBUT	P	2	8	10
2	SUSPENSION PROC. EJE. COACT.OBLIG. TRIBUT	P	2	8	10
3	TERCERIA DE PROPIEDAD	P	2	8	10
4	RESOLUCIONES	P	2	28	30
5	CORRESPONDENCIA				
5.01	EXTERNA	T	2	6	8
5.02	INTERNA	T	2	4	6

Nota: Directiva N° 013-2013-Mpa/Gpp/Sgr

La persona responsable colocara las unidades de archivos en los 15 estantes de acuerdo al orden de la tabla de retención de documentos de la Municipalidad distrital de Jacobo Hunter para ello se tendrán dos ambientes, el primer ambiente está ubicado en el primer piso el cual cuenta con 8 estantes y el segundo ambiente está ubicado en el cuarto piso con 7 estantes.

6.2. Discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación evidenciaron que la implementación de la capacitación y la aplicación de la metodología Lean Office influyó de manera positiva sobre el sistema de gestión del área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter, lo mismo se obtuvo en el estudio de Lemos de Almeida *et al.* (2017) quienes de acuerdo a la evaluación de los procesos de control mostraron que se puede implementar la metodología Lean Office siguiendo las recomendaciones que indica la literatura, también el estudio de Duska, Müller, Lothamer, Pelkofski y Novicoff (2015) mostró que los tiempos de espera de atención de las clínicas de Oncología Ginecológica haciendo uso de la metodología Lean disminuyeron significativamente de 119 minutos a 82. De igual modo se evidenció en la investigación de Villareal *et al.* (2016) quienes tras aplicar la metodología lograron que las operaciones de transporte en la carretera mejoren, dentro del cambio más destacados se obtuvo que se redujeron las rutas de distribución y de distancia en un 27% y 32%.

También, en el presente estudio se adaptaron los procesos a la realidad del distrito y lo mismo sucedió en la investigación de Lemos de Almeida *et al.* (2017) porque también realizaron ajustes a la metodología por las particularidades propias de la entidad pública.

Por otro lado, en un inicio el 38.55% de los trabajadores indicaban que estaban totalmente en desacuerdo con el sistema de gestión del área de archivos, pero tras la aplicación de la capacitación e implementación de la metodología Lean Office, los trabajadores según el instrumento aplicado evidenciaron que el 32.55% estaba totalmente de acuerdo con el sistema de gestión del área de archivos. El mismo fenómeno se evidenció en el estudio de Velásquez (2017) quién busco mejorar el desarrollo del proceso administrativo de los trámites de la empresa Amarillo S.A.S. haciendo uso de la metodología Lean, sus resultados mostraron que el número de actividades y el tiempo de proceso de los trámites se redujo en un 56%, haciendo que los colaboradores trabajen de modo más eficiente.

CONCLUSIONES

Primera.- La implementación de la capacitación y la aplicación de la metodología Lean Office influyó de manera positiva sobre el sistema de gestión del área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter, ya que en un inicio en cuanto al grado de deficiencias en la organización de la documentación era del 45% y después fue del 20%, sobre el espacio de depósito de documentación se tuvo el 35% y después un 20%, de igual modo en el control del archivo físico se tuvo un 30% y luego un 15%, finalmente en cuanto al instrumentos de consulta de archivos se tuvo un 35% y después un 10%.

Segunda. - En un inicio el 38.55% de los trabajadores indicaban que estaban totalmente en desacuerdo con el sistema de gestión del área de archivos, luego tras la aplicación de la capacitación e implementación de la metodología Lean Office, los trabajadores según el instrumento aplicado evidenciaron que el 32.55% estaba totalmente de acuerdo con el sistema de gestión del área de archivos.

Tercera. - Las propuestas diseñadas para el sistema de gestión mediante herramientas de la ingeniería industrial correspondieron a la implementación de las 5S que son herramientas de mejora continua que se basaron en la utilidad de las cosas, en la limpieza, el orden, la disciplina y la estandarización, se usó esto con el fin de mejorar las condiciones de trabajo. Lo mencionado permitió aplicar herramientas más complejas y esto se dio por medio de la puesta en marcha de las capacitaciones, uso de tarjetas, del trabajo estándar y de la inserción de un sistema que permite controlar la documentación.

Cuarta. - Respecto a la evaluación de la viabilidad económica de la propuesta planteada en el área de archivos de la municipalidad de Jacobo Hunter, se calculó el ahorro anual por oficinista considerando a las dos personas de igual manera se realizó el cálculo de ahorro anual por especialista administrativo obteniendo de esa manera el ahorro generado al año de S/.16,838.32.

RECOMENDACIONES

Primera. - Se sugiere que las entidades públicas y privadas implemente y capaciten a los colaboradores de su entidad en la metodología Lean Office ya que trae consigo muchos beneficios al eliminar las tareas y los procesos que son considerados como residuos, con el fin de buscar la mejor productividad.

Segunda. - Se recomienda que las entidades públicas y privadas no se centren únicamente en los procesos de producción, sino que también se enfoquen en el área administrativa porque en un departamento que está en constante contacto con los usuarios que se consideran como clientes.

Tercera. - Se propone que las entidades públicas y privadas diseñen e implementen propuestas para el sistema de gestión mediante herramientas de la ingeniería industrial como la implementación de las 5S, capacitaciones, el uso de tarjetas, del trabajo estándar y de la inserción de un sistema que permite controlar la documentación, con el fin de verificar las actividades que agregan o no valor desde el punto de vista del usuario.

Cuarta. - Se recomienda que las entidades públicas y privadas pongan en práctica la digitalización de los documentos y expedientes con el fin de tener acceso a la información de forma rápida, además permitirá tener un respaldo de la documentación.

REFERENCIAS

- Al Araidah, O., Jaradat, MAK, Batayneh, W. (2010). Uso de un controlador basado en Poka-Yoke difuso para restringir las emisiones en entornos con ventilación natural. *Sistemas expertos con aplicaciones*, 37(7), 4787–4795.
- Arango Vásquez, F. (2017). Competitividad en procesos de servicios: Lean Service caso de estudio. Recuperado de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/59733/1037589600.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arteaga, R. A. G. & Sánchez, J. H. C. (2019). Propuesta de implementación del Kaizen en el área de recepción y despachos de la empresa Homecenter Molinos de la ciudad de Medellín. *Revista CIES Escolme*, 9 (1), 121-139.
- Bodin Danielsson, C. (2013), "Una revisión exploratoria del concepto de oficina Lean", *Journal of Corporate Real Estate*, 15(34), 167-180. <https://doi.org/10.1108/JCRE-02-2013-0007>
- Cavaglieri, M. & Paulesky, J. (2017). Lean archives: O emprego do Lean Office na gestão de arquivos. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 21, 180-201. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2726>
- Carneiro, C. J. M., Costa, R. S., Jardim, LS, Viana, Á. L. y Santos, RMS (2017). Propuesta de uso de lean office en la reducción del tiempo de atención en el análisis de proyectos de las industrias del polo industrial de Manaus. *Revista Espacios*, 38 (19), 9.
- Chao, L. (2017). Prueba de errores del proceso de diseño: estrategias para reducir la pérdida de calidad en el desarrollo de productos. *Procedentes del Congreso Internacional de Ingeniería Mecánica de ASME y Exposición, Orlando, FL*, 118, 255-264.
- Chase, R., Stewart, DM (2015). A prueba de errores: diseño de errores. Prensa de productividad Portland, OR.
- Delgado Tejada, M. A. B. (2021). Propuesta de mejora de la gestión de procesos logísticos aplicando Lean Office en una empresa Metalmecánica. Arequipa, 2019. (Tesis para optar el grado de licenciatura). Recuperado de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2861367>
- Duska, L. R., Müller, J., Lothamer, H., Pelkofski, E. B. & Novicoff, W. M.(2015). Lean methodology improves efficiency in outpatient academic Gynecologic Oncology clinics. *Gynecologic Oncology*, 138, 707–711. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ygyno.2015.07.001>

- ESAN (2021). Lean office: ¿qué es y cuáles son sus beneficios? Conexión ESAN. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2021/09/lean-office-que-es-y-cuales-son-sus-beneficios/>.
- Fuchs, M. V., Rodríguez-Cáceres, A., Altamirano-Flores, E., Lastra, G. E. M., & Merino, J. C. Á. (2020). Propuesta de mejora del plan de gestión de mantenimiento basado en RCM y Lean Office en el proceso de inyección de polímeros. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 37, 41-51.
- Hernández Sampieri, R., Mendoza T., C. P. (2018). Metodología de la Investigación. México.
- Lazarevic, M., Mandic, J., Sremcevic, N., Vukelic, D., & Debevec, M. (2019). A systematic literature review of Poka-Yoke and novel approach to theoretical aspects. *Strojnicki vestnik–Journal of Mechanical Engineering*, 65(7-8), 454-467.
- LeanSis Productividad (2019). Excelencia en las operaciones, la mejora continua. Recuperado de <https://www.leansisproductividad.com/productividad-de-las-oficinas/>
- Lemos de Almeida, J. P., Ribeiro Galina, S. V., Mazzeo Grande, M. & Gressler Brum, D. (2017). Pensamiento Lean: planificación e implementación en el sector público. *International Journal of Lean Six Sigma*, 8 (4), 390-410. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-06-2016-0027>
- Locher, D. (2017). Lean office: Metodología Lean en servicios generales, comerciales y administrativos. Profit Editorial. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W5UUDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Lean+Office+en+Servicios+Generales,+Comerciales+y+Administrativos.+&ots=rTPyLW8yGt&sig=F_i_UPL1wIKjYjfRcxKO4I1L27o#v=onepage&q=Lean%20Office%20en%20Servicios%20Generales%2C%20Comerciales%20y%20Administrativos.&f=false
- López, E., González Requena, I. & Sanz Lobera, A. (2015). Lean service: reassessment of lean manufacturing for service activities. *Procedia engineering*, 132, 23-30. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2015.12.463>
- Milanez de Siqueira, R. M., Paranhos, U., Rodrigues, R. A., & da Silva, E. C. C. (2018). Lean office: estudo de caso no setor público do Estado de São Paulo. *Brazilian Journal of Development*, 4(5), 2150-2162.
- Monteiro, J., Alves, A. C., & do Sameiro Carvalho, M. (2017). Processes improvement applying Lean Office tools in a logistic department of a car multimedia components company. *Procedia Manufacturing*, 13, 995-1002.

- Plataforma digital única del Estado Peruano (2022). *Municipalidad Distrital Jacobo Hunter Información institucional*. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/munijacobohunter/institucional>
- Prester, J., Buchmeister, B., Palýiý, I. (2018). Efectos de las tecnologías de fabricación avanzadas en el rendimiento de las empresas de fabricación Strojníski Vestnik. *Diario de Ingeniería Mecánica*, 64(12), 763-771.
- Raggi, L., García-Guevara, F., Godoy-Lozano, E. E., Martínez-Santana, A., Escobar-Zepeda, A., Gutierrez-Rios, R. M., ... & Juarez, K. (2020). Metagenomic profiling and microbial metabolic potential of perdido fold belt (NW) and campeche knolls (SE) in the Gulf of Mexico. *Frontiers in microbiology*, 11, 1825.
- Rebello, T. J. J., & de Meirelles, R. M. S. (2022). Etnobotânica nas Pesquisas em ensino e seu potencial pedagógico: saber o quê? saber de quem? saber por que? Saber Como?. *Investigações em Ensino de Ciências*, 27(1), 52.
- Rossini, M., & Staudacher, A. P. (2016). Lean supply chain planning: A performance evaluation through simulation. *In MATEC Web of Conferences*, 81, 06002
- Shingo, S. (1986). *Control de calidad cero: Inspección en origen y el sistema poka-yoke* Prensa de productividad, Cambridge, Conn.
- Tomar, R., Soni, PK (2016). Una encuesta sobre la implementación de Poka-Yoke en industrias de algunos estados indios. *Revista internacional de investigación innovadora en ciencia, ingeniería y tecnología*, 5(6), 11652–11600.
- Torres Tapia, K. J. (2017). Aplicación de la metodología Lean Office para la mejora de las áreas logística y comercial de la empresa Inpromayo EIRL.
- Torres, R. H. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Tsou, JC, Chen, JM (2005). Modelo dinámico para un sistema de producción defectuoso con Poka-Yoke. *Revista de la Sociedad de Investigación Operativa*, 56(7), 799–803.
- Velásquez Cruz, E., L. (2017). El desarrollo de la mejora del proceso administrativo de trámites en la empresa AMARILO S.A.S. empleado la metodología Lean. (Tesis para optar el grado de licenciatura). Recuperado de <https://repository.unilivre.edu.co/handle/10901/10818>
- Villareal, B., Garza Reyes, J. A., & Kumar, V. (2016). Lean road transportation – a systematic method for the improvement of road transport operations. *Planning and production control*, 27(11), 865-877. [Http://dx.doi.org/10.1080/09537287.2016.1152405](http://dx.doi.org/10.1080/09537287.2016.1152405)

Zhang A. (2010). Los dispositivos inalámbricos permitieron el diseño del sistema de información Poka-Yokes: un estudio de caso con un proceso de logística de fabricación. En: Huang GQ, Mak KL, Maropoulos PG (eds) Actas de la sexta conferencia internacional patrocinada por CIRP sobre tecnología empresarial digital. Advances in Intelligent and Soft Computing, Springer, Berlín, Heidelberg, 66, 1277-1289.

Zeballos Meza, N. M., & Borda Max, C. D. R. (2020). Revisión bibliográfica de la metodología Lean Office para procesos administrativos en empresas manufactureras. Recuperado de http://54.213.100.250/bitstream/20.500.12590/16339/1/BORDA_MAX_CAR_LEA.pdf



ANEXOS

Anexo 1: “Cuestionario a colaboradores sobre el método de las 6M”

ITEM	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
¿Considera que se conoce dónde se puede consultar información sobre la gestión documental?					
¿Considera que existe un documento que establece los lineamientos de la gestión documental en la municipalidad?					
¿Considera que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos?					
¿Considera que se regula la gestión documental en la municipalidad?					
¿Considera que se conoce dónde está ubicado el archivo físico manejado por el sistema?					
¿Considera que existen criterios específicos para buscar un documento en el archivo de gestión?					
¿Considera que se sabe dónde consultar para atender una solicitud,					

ante un ente de control que requiere un documento?

¿Considera que existe una buena organización y control del archivo físico del sistema de gestión?

¿Considera que existe un funcionario responsable de la adecuada organización y control de la documentación del área?

¿Considera que se necesita implementar una herramienta que permita realizar seguimiento y control de los documentos?



Anexo 2: Checklist área de archivos

Situación General de la Gestión de Archivos

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO DIA DD MES MM AÑO AAAA

1. Sede: _____ Dirección: _____

2. Nombre del Depósito/Dependencia _____ Número del Depósito: _____

3. Cuantifique en m² el área en la que se encuentra la documentación: _____ 3

4. Cuantifique en m² área que ocupa la documentación: _____ 3,2

6. La documentación comparte el espacio con elementos diferentes a éste: SI NO

INSUMOS DE PAPELERÍA, DOCUMENTO QUE NO PERTENECEN AL ARCHIVO

7. Cuántos metros lineales de documentación hay en este depósito? _____ 13,5

8. Cómo está almacenada la documentación y cuántos metros lineales en cada uno de las siguientes opciones:

Lugar de almacenamiento	SI	NO	Longitud en metros lineales
El piso:		X	0,5
En estantería:	X		13,5
Carpetas:	X		68
Sueltas:		X	
En amarres:		X	
En costales:		X	
Cajas comunes:		X	
Bolsas de plástico:		X	
En A-Z:		X	
Otro:		X	

9.Cuál es el soporte en el que se encuentra registrada la información y relacione la cantidad aproximada (para el soporte en papel escriba el valor en metros lineales).

Tipo de soporte	SI	NO	Longitud en metros lineales
Papel:	X		
Fotografía:		X	
Cintas de vídeo:		X	
CDS:		X	
Disquetes:		X	
Microfilm:		X	
Software:		X	
Cintas fotográficas:		X	
Rollos Cinematográficos:		X	
Mapas:		X	
Otros:			Cuáles:

10. Realice la lista de los asuntos documentales del archivo y su respectivo productor de acuerdo con la siguiente tabla:

N°	Productor documental	Asunto o serie documental
1	DIRECCIÓN	MANUALES OPERATIVOS
2	DIRECCIÓN	MANUALES POLÍTICAS
3	DIRECCIÓN	FORMATOS
4	DIRECCIÓN	INSTRUCTIVOS
5	DIRECCIÓN	MANUALES DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS
6	DIRECCIÓN	NORMATIVIDAD INTERNA – CIRCULARES
7	DIRECCIÓN	CARACTERIZACIONES
8	DIRECCIÓN	MAPAS DE PROCESOS
9	DIRECCIÓN	ORGANIGRAMAS
10	DIRECCIÓN	MEMORANDOS
11	DIRECCIÓN	MANUALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
12	DIRECCIÓN	MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

11. En esta documentación se observa la presencia de algún tipo de contaminación biológica:
 SI NO No DE METROS LINEALES _____

12. En este depósito hay documentación histórica:
 SI NO No DE METROS LINEALES _____

Situación Locativa de la Gestión de Archivos

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO DIA DD MES MM AÑO AAAA

1. Sede: _____ Dirección: _____

2. Nombre del Depósito/Dependencia DIRECCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN Número del Depósito: 18

3. Antigüedad en años del edificio: 1982

4. Cuál fue la destinación inicial del inmueble: OFICINAS

5. Se han hecho adecuaciones para archivo: SI NO

Describir: ESTA ADECUADO EL ARCHIVO

6. Cuenta con espacios para guardar la documentación de las transferencias y traslados:
 SI NO

7. Cuál es la capacidad total del depósito en metros lineales
 SI NO METROS LINEALES 33

8. Cuál es el material y estado de la Planta física del Archivo:

Planta física	Material	Estado			Observaciones
		Bueno	Regular	Malo	
Paredes	CEMENTO Y BLOQUE		X		
Techos	CONCRETO		X		PRESENTA FILTRACIONES DE AGUA
Pisos	PORCELANATO	X			
Ventanas	ALUMINIO		X		
Puertas	CRISTAL Y ACERO	X			

9. El depósito tiene área de trabajo independiente de éste: SI NO

10. Se realizan actividades de organización al interior del depósito: SI NO

Describir: HAY DOCUMENTACION QUE COMPARTE ESPACIO CON LAS DIFERENTES MATERIALES AL ARCHIVO

11. Número de personas que laboran en el depósito: 1

Situación Ambiental de la Gestión de Archivos											
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO				DIA	DD	MES	MM	AÑO	AAAA		
1. Sede:		Dirección:									
2. Nombre del Depósito/Dependencia		DIRECCIÓN				Número del Depósito:					
3. Iluminación:											
Hay exposición de los documentos a la luz:											
Solar					Artificial						
Directa:		SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Fluorescentes		SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
N° de horas de exposición:		4			N° de horas de exposición:		12				
Indirecta:		SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Candescente		SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
N° de horas de exposición:		11			N° de horas de exposición:						
					Otra - Cual?						
					N° de horas de exposición:						
4. Ventilación:											
Natural					Artificial						
N° Ventanas		3			N° extractores:		0				
Tiempo de Apert. Diaria (Horas)		9			Tiempo diario de activación:		0				
N° Claraboyas:		0			No de fuentes Aire Acondicionado:		0				
Tiempo de Apert. Diaria (Horas)		2			Tiempo diario de activación:		0				
N° Puertas:		1			Otro - Cual:						
Tiempo de Apert. Diaria (Horas)		6			Tiempo Diario activación:						
N° Rejillas:		0									
Tiempo de Apert. Diaria (Horas)		0									
5. Temperatura:											
Se cuenta con equipos para la medición de la temperatura en el depósito:								SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Describe:											
Si la respuesta es SI, Señale con qué frecuencia se mide:											
Diario		<input type="checkbox"/>	Semanal		<input type="checkbox"/>	Quincenal		<input type="checkbox"/>	Mensual		<input type="checkbox"/>
Otra - Cual?					No de Horas						
6. Cuál es la temperatura promedio ambiental en el Edificio: Sin medición											
7. Humedad Relativa:											
Se cuenta con equipos para la medición de la Humedad Relativa en el depósito:								SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Describe: Existe humedad que puede deteriorar Iso archivos											
Si la respuesta es SI, Señale con qué frecuencia se mide:											
Diario		<input type="checkbox"/>	Semanal		<input type="checkbox"/>	Quincenal		<input type="checkbox"/>	Mensual		<input type="checkbox"/>
Otra - Cual?					No de Horas						
8. Cuál es la Humedad Relativa promedio ambiental Sin medición											

Situación de Almacenamiento de la Gestión de Archivos

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO DIA DD MES MM AÑO AAAA

1. Sede: _____ Dirección: _____

2. Nombre del Depósito/Dependencia _____ DIRECCIÓN _____ Número del Depósito: _____

3. Anote la distancia en centímetros de los documentos respecto a: (distancia min 20cm)
 Paredes Pisos Techo

Observaciones: _____

4. Se encuentra material documental en el piso SI NO Cuántos metros lineales: _____

5. Señale, la parte superior de la estantería se encuentra ocupada por:
 Documentos Elementos ajenos al archivo Nada

6. La estantería tiene un sistema visual de identificación: SI NO
 Si la respuesta es NO pase a la pregunta 8.

7. Señale, El sistema de identificación es:
 Alfabético Numérico Alfanumérico: Temático Por unidades productoras

Otro - Cuál? _____

8. Condiciones de estantería

Estantería	Tipo		Capacidad en metros lineales	Observaciones
	Fija	Rodante		
Abierta	Metálica:			
	Madera:			
Cerrada	Metálica:		33	
	Madera:			
Otros				
Cuales?				

9. La estantería está diseñada para almacenar las unidades de conservación usadas por la Entidad
 SI NO PARCIAL

10. Se encuentran los parales de la estantería fijados al piso
 SI NO PARCIAL

11. Presentan oxidación los elementos de la estantería
 SI NO

12. Las bandejas o parales de la estantería se encuentran deformados
 SI NO

Situación de Seguridad de la Gestión de Archivos

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO DIA DD MES MM AÑO AAAA

1. Sede: _____ Dirección: _____

2. Nombre del Depósito/Dependencia: _____ DIRECCIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN Número del Depósito: _____

3. El depósito posee detector(es) de incendios: SI NO Cuántos? _____

Tipo: _____ Funcionan: SI NO

4. El área posee Extintor(es) de incendios: SI NO Cuántos? 2

Funcionan: SI NO

Si la respuesta es NO, Explique:

5. Señale el tipo y número de extintores en el edificio:

Tipo de extintor	N° de extintores	Observaciones
Solkafam		
Tipo ABC	2	
Químico seco		
Tipo A		
Gas Carbónico		
Agua		
Exprodin		

6. El depósito posee Extintor(es) de incendios: SI NO Cuántos? _____

Funcionan: SI NO

Si la respuesta es NO, Explique:

7. Señale el tipo y número de extintores en el depósito:

Tipo de extintor	N° de extintores	Observaciones
Solkafam		
Tipo ABC		
Químico seco		
Tipo A		
Gas Carbónico		
Agua		
Exprodin		

8. Existe un Plan de prevención de desastres: SI NO Documentar

9. Se cuentan con personal capacitado en conatos de incendio:

Nombre	Cargo	Función

Señale SI o NO para las siguientes preguntas

	SI	NO
10 Existe señalización en el área del depósito		X
11. Las instalaciones eléctricas se encuentran en buen estado	X	
12. Se encuentra cableado eléctrico a la vista		X
13. Los equipos eléctricos tienen polo a tierra	X	
14. Bajantes de aguas blancas a la vista		X
15. Bajantes de aguas negras a la vista	X	
16. Entrada de aguas lluvias por goteras		X
17. Humedad en pisos		X
18. Humedad en muros		X
19. Humedad en techo	X	
20. Grietas		X
21. Se fuma donde se almacena la documentación		X
22. Se fuma donde se organiza la documentación		X
23. El depósito posee puertas especiales de seguridad		X

25. El depósito posee alarma electrónica de seguridad SI NO Cuál? _____

26. Materiales inflamables SI NO Cuál(es)? _____

27. Sabe que hacer con la documentación en caso de desastre:

Con Agua SI NO Explique: _____

Con fuego SI NO Explique: _____

28. Marque con una X, si aproximadamente en 100m, existe alguno de los siguientes Factores de Riesgo:

Vías Parqueadero Humedales Ríos Mares Caños
Industrias Gasolineras Otro - Cuál? _____

29. El depósito de archivo es actualmente vulnerable a:

Inundaciones Incendios Robos Desplomes Alentados:
Humedad Contaminación Otro - Cuál? _____

Situación de Mantenimiento de la Gestión de Archivos

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO DIA DD MES MM AÑO AAAA

1. Sede: _____ Dirección: _____

2. Nombre del Depósito/Dependencia DIRECCIÓN Número del Depósito: _____

3. Frecuencia de la limpieza

	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual	Equipos y materiales	Qué tipo limpieza
Deposito		X			Escoba	Barrer
Documentación						

4. Se almacenan en el depósito objetos que no son documentos: SI NO
Cuáles? Elementos publicitarios de Capacitación, cajas

5. Existe un área especial para el almacenamiento de implementos de aseo SI NO

6. La entrada de polvo se da por: (Marque con una X)
Ventanas Puertas Claraboyas: Rejillas Otro ENTRADA SUPERIOR

7. Hay tapetes SI NO

8. Hay Cortinas SI NO

Situación de Preservación de la Gestión de Archivos

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO DIA DD MES MM AÑO AAAA

1. Sede: _____ Dirección: _____

2. Nombre del Depósito/Dependencia DIRECCIÓN Número del Depósito: _____

3. En el depósito hay presencia de:
 Hongos Bacterias Roedores Insectos
 Otros - Cuáles? _____

4. En la documentación hay signos de:
 Decoloración Humedad: Manchas Color Amarillo Violáceo
 Negro Otro - Cuál? _____

5. Se realizan tratamientos de conservación al archivo: SI NO
 Preventivos _____ Correctivos _____

En caso afirmativo, cuáles y con qué materiales:

6. Señale, para ingresar a los depósitos se utilizan Elementos de Protección Personal (EPP)

Bata	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	Overoles	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
Gafas Protectoras	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	Tapabocas	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
Guantes	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	Otro - Cual?	_____	

7. Ha tenido capacitación del uso del archivo: SI NO

8. Existe un listado de distribución del archivo: SI NO

9. Existe un programa de adquisición de EPP en forma periódica: SI NO

10. Al interior del depósito se realiza el consumo de alimentos, sólidos: SI NO

11. Al interior del depósito se realiza el consumo de alimentos, líquidos: SI NO

12. Si la respuesta de la pregunta 10 y 11 es SI
Explique: _____

13. Están establecidas prácticas de aseo personal y auto cuidado para las personas que trabajan con la documentación
 SI NO *Explique* _____

Conteste las siguientes preguntas y describa:

	SI	NO	Descripción
14. Se hace limpieza de la documentación antes de los procesos de organización archivística:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
15. Se hace limpieza de la documentación conjunta con los procesos de organización archivística:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
16. Se han realizado procesos de conservación.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
17. Se conoce y aplica la normatividad sobre conservación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
18. Se legajan los expedientes perforándolos:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Organigramas

19. Se encuentra en la documentación:
 Clips metálicos Clips plásticos Ganchos legajadores metálicos Otros _____

Situación Archivística de la Gestión de Archivos

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO DIA DD MES MM AÑO AAAA

1. Sede: _____ Dirección: _____

2. Nombre del Depósito/Dependencia _____ DIRECCIÓN _____ Número del Depósito: _____

3. La documentación se encuentra organizada SI NO Una parte se encuentra agrupada la documentación por tipo de documentos pero no como se establece

4. Cuánta está organizada (volumen en metros lineales) _____ 28

5. Está clasificada de acuerdo con la estructura orgánico-funcional: SI NO Otra: _____

6. El depósito cuenta con instrumentos de consulta: SI NO

7. Cuáles son los instrumentos de consulta con los que cuenta el depósito?

Listados	<input type="checkbox"/>	Cuántos: _____
Inventarios	<input type="checkbox"/>	Cuántos: _____
Catálogos:	<input type="checkbox"/>	Cuántos: _____
Otro	<input type="checkbox"/>	Cuántos: _____

8. Fases de archivo en que se encuentra el Acervo Documental

	Fase de archivo (X)	Fecha extrema		Longitud en metros lineales
Gestión	X	2012	2021	15
Central				
Histórico				
Acumulado:				

9. Los instrumentos de consulta cubren la totalidad de a documentación existente en el depósito: SI NO

10. El archivo posee Tablas de Retención Documental: SI NO
Están actualizadas SI NO
Explique: ESTAN EN PROCESOS DE ACTUALIZACIÓN

11. El archivo cuenta con TVD (Tabla Valoración Documental) SI NO
Explique: _____

Conteste las siguientes preguntas SI – NO y número de metros

	SI	NO	Longitud en metros lineales
12. Se ha realizado depuración		X	
13. Se ha realizado valoración		X	
14. Se ha realizado eliminación	X		Sin registro
15. Se ha realizado valoración con TVD		X	

Anexo 3: Funciones personal área de archivos

FUNCIONES ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO

- a) Tramitar los documentos que ingresan y salen de la Municipalidad.
- b) Llevar el archivo de Resoluciones que emiten las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad.
- c) Recepcionar, sellar, firmar y tramitar ante las respectivas unidades orgánicas los expedientes presentados por los administrados.
- d) Proponer normas e implementar las actividades de recepción, codificación, registro, clasificación, control y distribución del sistema documentario de la Municipalidad.
- e) Coordinar el Sistema de Archivo y Trámite Documentario y de distribución eficaz de documentos propendiendo a utilizar tecnología de punta.
- f) Coordinar con las diferentes dependencias de la Municipalidad los procedimientos a seguir en la programación de envío de documentos.
- g) Proporcionar servicios de información sobre la documentación archivada, a quien lo solicite.
- h) Organizar y controlar los mecanismos de Archivo y conservación de los documentos.
- i) Orientar y atender al público que solicite información sobre los procedimientos administrativos de la Municipalidad y expedientes administrativos que se encuentren en trámite y/o archivados.
- j) Establecer técnicas y procedimientos de archivo, consideradas en el sistema nacional.
- k) Las demás atribuciones y responsabilidades que se deriven del cumplimiento de sus funciones que le sean asignadas por el Secretario General, acorde a la Ley Orgánica de Municipalidades.

FUNCIONES OFINISTA

- a) Coordinar el Sistema de Archivo y Trámite Documentario y de distribución eficaz de documentos propendiendo a utilizar tecnología de punta.
- b) Coordinar con las diferentes dependencias de la Municipalidad los procedimientos a seguir en la programación de envío de documentos.
- c) Proporcionar servicios de información sobre la documentación archivada, previa autorización superior.
- d) Organizar y controlar los mecanismos de Archivo y conservación de los documentos.
- e) Efectuar la codificación del Archivo Central y archivar los expedientes que correspondan, previa clasificación de los mismos.
- f) Establecer técnicas y procedimientos de archivo, consideradas en el sistema nacional.
- g) Dirigir, controlar y supervisar toda la documentación municipal
- h) Clasificar, ordenar y sistematizar la documentación externa e interna que ingresa y tramita en la Municipalidad que es recepcionada en archivo.
- i) Custodiar y evitar el deterioro de la documentación municipal.
- j) Recepcionar y efectuar el ordenamiento general de toda la documentación de las diferentes dependencias de la Municipalidad
- k) Atender con los requerimientos (Fotocopias) de duplicado de los documentos cuando el contribuyente o funcionarios lo solicitan
- l) Las demás atribuciones y responsabilidades que se deriven del cumplimiento de sus funciones que le sean asignadas por el Secretario General, acorde a la Ley Orgánica de Municipalidades.



Anexo 4: Plan de gobierno

PLAN DE GOBIERNO MUNICIPAL

DISTRITO DE JACOBO HUNTER 2019 - 2022

PLAN DE GOBIERNO MUNICIPAL DISTRITO DE JACOBO HUNTER 2019 - 2022

La propuesta por nuestro Comité Distrital del ACCION POPULAR (AP), es el resultado de un exhaustivo diagnóstico que se ha efectuado en nuestro pueblo durante los años 2017 y 2018 que, en algunos aspectos, no se informa desde hace varios años.

Los fundamentos de este **Plan de Gobierno Municipal** que presentamos al pueblo de Hunter se basan en los ejes establecidos por el plan bicentenario, (Plan Estratégico de Desarrollo Nacional), sobre los cuales se desarrollará un programa de acciones tendientes a lograr un Distrito nuevo, moderno, solidario y sostenible. Estos ejes son:

- Eje 1. Derechos fundamentales y Dignidad de las personas
- Eje 2. Oportunidades y accesos a los servicios.
- Eje 3. Estado y Gobernabilidad
- Eje 4. Economía Competitividad y Empleo
- Eje 5. Desarrollo Regional e Infraestructura
- Eje 6. recursos naturales y Ambiente

El diagnóstico situacional que hemos realizado - a través de un equipo de profesionales de las diversas especialidades y con el apoyo de muchos vecinos de las distintas zonas del distrito, nos han permitido identificar serios problemas que aquejan a los vecinos, entre los cuales, los más resaltantes son:

PROBLEMAS

A) DIMENSION SOCIAL:

- Seguridad Ciudadana.
- Violencia Familiar.
- Alcoholismo

B) DIMENSION ECONOMICA:

- Microempresarios
- Atraer Inversión Privada
- Formalización de Establecimientos Comerciales que no tienen licencia

C) DIMENSION AMBIENTAL:

- Incrementar las Áreas verdes
- Gestionar que Hunter sea considerada como área de influencia directa en cuanto a la actividad Minera
- Reciclaje.
- La Contaminación Ambiental por parte de la mina.

D) DIMENSION INSTITUCIONAL:

- Mejorar la calidad de atención
- Modernizar los procedimientos administrativos
- Mejorar el acceso de los servicios que brinda la municipalidad a la población

Creemos que la única manera de ir solucionando paulatinamente estos grandes problemas es a través de una **Planificación Estratégica** que contemple una real y efectiva **Participación** de los vecinos.

Solo así se estarán implementando políticas municipales que verdaderamente respondan a los intereses, aspiraciones y necesidades del pueblo de Hunter.

Asimismo, será imperativo que el próximo gobierno municipal de **Acción Popular (AP)** efectúe una campaña sistemática de **LUCHA FRONTAL CONTRA LOS DIFERENTES PROBLEMAS SOCIALES QUE HOY ENFRENTA LA SOCIEDAD.**

PLAN DE GOBIERNO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE JACOBO D. HUNTER 2019 - 2022

I. VISION

La Municipalidad Distrital de HUNTER asume las competencias descritas en la Ley Orgánica de Municipalidades, con carácter exclusivo o compartido en las materias siguientes: Organización del espacio físico y usos del suelo, servicios públicos locales, protección y conservación del medio ambiente, promoción del desarrollo económico local, participación vecinal, servicios sociales locales, saneamiento, salubridad y salud, tránsito vialidad y transporte público, educación cultura, deportes y recreación, abastecimiento y comercialización de productos y servicios, programas sociales locales, saneamiento, defensa y promoción de derechos, seguridad ciudadana y otros servicios públicos.

La Municipalidad Distrital de Hunter, es el órgano de Gobierno Local promotor del Desarrollo, que emana de la voluntad popular, debe ser un Distrito modelo de desarrollo social, inclusivo y convivencia vecinal. Debe ser un distrito donde se pueda vivir con dignidad y seguridad, donde se brinden oportunidades para el desarrollo pleno de las capacidades físicas de sus pobladores y se tengan como

prioridades de gobierno local:, el ser innovador y productivo difusor de la cultura y el arte, así como respetuoso y con el más alto reconocimiento de nuestros adultos mayores, de nuestros niños y jóvenes Por consiguiente, MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA, de todos nuestros vecinos.

VALORES DE LA ORGANIZACION MUNICIPAL

Los Valores Institucionales de la Municipalidad Distrital de Hunter para el cumplimiento de sus funciones y competencias son:

Valores inherentes a las personas.

- **Honestidad.**- Es actuar con rectitud, honorabilidad, transparencia y decoro, en concordancia con la verdad y la justicia entre lo que se piensa, se expresa y se hace.
- **Ética.**- Actuar con profesionalismo bajo los principios de legalidad, la moral y la buena conducta en todas nuestras actividades y labores.
- **Responsabilidad.**- Creemos que todos nuestros actos deben ser la expresión del pleno y cabal cumplimiento de nuestras obligaciones y deberes.
- **Profesionalismo.**- Capacidad de ejecutar las actividades inherentes a sus profesiones y responsabilidades con eficiencia y eficacia, sustentando en el dominio y aplicación de pautas socialmente establecidas para a la misma.
- **Tolerancia.**- La tolerancia es aceptarse unos a otros, debemos aceptarnos a nosotros mismos y luego aceptar y respetar a todos los demás.
- **Lealtad.**- Cualidad de la devoción sincera, franca y voluntaria a la institución, a una causa y a las personas, donde prima la buena fe y exista ausencia de hipocresía y falsedad. Es un compromiso a defender lo que creemos y a quien creemos.

Valores de carácter organizacional

- **Integridad.**- Una institución integra es aquella que piensa, dice y hace una sola cosa bajo un enfoque de justicia, honestidad y transparencia, para cumplir a cabalidad los compromisos adquiridos con la sociedad y libres de influencias corruptas.
- **Trabajo en Equipo.**- Capacidad para participar como miembro totalmente integrado en un equipo, demostrando ser un colaborador eficaz en el cumplimiento de las tareas asignadas y al logro de los objetivos institucionales.
- **Innovación.**- Fomentar, la creación e implementación de nuevos productos, servicios y procedimientos y que realmente encuentran una aplicación exitosa a la modernización institucional, con nuevas tecnologías.

- **Compromiso Social.**- Velar por un sólido compromiso con la comunidad, a través de consideraciones de orden social, ambiental, éticas y de gestión humana.
- **Transparencia.**- Comprende institucionalizar en la gestión la apertura y acceso a la información de la ciudadanía a través de todos los medios disponibles de difusión de los planes, presupuestos, metas y resultados.
- **Equidad.**- Medio caracterizado por la justicia y la imparcialidad donde se procede de acuerdo con los criterios de la ética y del juego limpio más allá de lo que establezcan las leyes y las normas escritas.

ACTITUDES

Para un individuo, éstas son las características o la disposición para hacer ciertos actos u ocupar un lugar dentro de cualquier agrupación u organización.

- 13.- CERCANÍA: Buscamos ser una administración perceptiva, que sienta, entienda y atienda a la ciudadanía.
- 14.- TRABAJO EN EQUIPO: Integramos nuestros valores y principios, conocimientos, ideas y acciones con nuestros compañeros de trabajo y con los ciudadanos para lograr sinergias y criterios que beneficien a la sociedad.
- 15.-CALIDAD: Realizar bien nuestro trabajo, teniendo siempre en mente el bienestar de los habitantes de nuestro municipio.
- 16.- CREATIVIDAD: Lograr soluciones y respuestas innovadoras, sencillas y redituables, que satisfagan los requerimientos y necesidades, procurando superar las expectativas de los ciudadanos del municipio .
- 17.-CONTINUA: Buscamos un mejoramiento constante de nuestros planes, acciones y sistemas, en todos los niveles y dependencias para ser una administración competitiva.
- 18.-DISCIPLINA: Cumplimiento de actividades planeadas, con el ordenamiento, procuración y rigurosidad en su aplicación.
- 19.- PUNTUALIDAD: Es deber de todo servidor público cumplir y respetar el tiempo y el espacio de los demás.
- 20.- RESPETO: Se respeta absolutamente a la persona que emite una opinión o que expresa una idea, privilegiaremos el dialogo amigable, el razonamiento distinto, y la discusión de ideas, siempre con el firme propósito de contribuir al bien común.
- 21.- COLABORACIÓN: Sincronizamos todos los recursos y las actividades en proporciones adecuadas, ajustando los medios a los fines y estableciendo relaciones de trabajo y de cooperación entre las diferentes dependencias, estatales y municipales.
- 22.- TOLERANCIA: Respetamos y consideramos las opiniones de los demás, favoreciendo el diálogo y el respeto como búsqueda del desarrollo municipal

II. MISIÓN:

- Buscamos promover el bienestar y la prosperidad de todos los vecinos de Hunter.
- Nos proponemos administrar los recursos públicos con eficiencia, honestidad y transparencia.
- Queremos que todos los vecinos participen activamente en los procesos de planeamiento y ejecución de las acciones del desarrollo distrital.
- Proyectamos afianzar la democracia local con participación real y efectiva de todos los vecinos.
- Propiciamos la proyección de una nueva imagen del distrito de Hunter a nivel distrital, provincial, regional y nacional.
- Nuestra administración municipal distrital tendrá como principios fundamentales la ética y la moral en el manejo de asuntos públicos, que tendrá como garantía el fuerte control social a través de la activa participación ciudadana que fomentaremos.
- Nuestra administración municipal realizará una administración austera, pero eficiente, ordenada y moderna aplicando principios modernos de gerenciamiento al servicio de la población.

III. FUNDAMENTOS DEL PLAN DE GOBIERNO MUNICIPAL:

HUNTER ha sido desde su creación un distrito donde no se ha sabido utilizar los recursos para darle el empuje necesario acorde a la situación coyuntural. Esta situación ha determinado que muchos vecinos miren el futuro con pesimismo y cierta apatía por los problemas que suceden en nuestra comunidad.

En términos generales, cuando los servicios de una urbe se estrechan o no son suficientes para todos, las entidades públicas y sociales comienzan a fracturarse y el distrito se convierte en un caos. Esto sucede porque los recursos materiales y financieros no bastan para resolver los problemas y los encargados de su administración no encuentran la forma adecuada de atraer nuevos recursos (que se pueden conseguir en otros ámbitos, incluso en el extranjero). Y lo que es peor: no pueden racionalizar y optimizar el uso de estos bienes por la presencia de un ambiente sistemático.

Nuestro partido **Acción Popular (AP)** y en particular nuestro candidato **RONALD JAVIER ORE LOAIZA** - tienen propuestas concretas de los recursos con que se cuentan en el ámbito local, nacional e Internacional. Nuestro **Plan de Gobierno Municipal 2019 – 2022**, sintetiza las propuestas de **UNA TRANSFORMACION** que se traducirá en la construcción del nuevo Hunter (que los vecinos sueñan y necesitan).

El Candidato y futuro Alcalde **Ronald Ore Loaiza**, en la administración de lo público, trabajará con criterios de racionalidad, eficiencia y economía en la búsqueda de rentabilidad y equidad social. Para el logro de tal fin será requisito indispensable y exigencia imperiosa la **Participación Vecinal** en todos los planes, proyectos, programas y actividades de la administración municipal y en especial los que afecten el patrimonio público.

La **Participación Vecinal**, definida sociológicamente como un objetivo político de la sociedad, se convierte en nuestra gestión acciopopulista, en un instrumento para administrar de mejor manera y racionalizar el gasto municipal con el mayor impacto social posible. En este sentido, El Candidato y futuro Alcalde **Ronald Ore Loaiza**, tomará las decisiones para el bien común, utilizando los acuerdos del Consejo Municipal, las **Mesas de Concertación** y otras instancias participativas, los cuales apoyarán la definición de las políticas del gobierno municipal. En estos espacios participativos tendrán asiento todos los sectores organizados de la comunidad: institucionales gremiales, profesionales y vecinales.

La gestión municipal, será una gestión de **“puertas abiertas”** para que todos los vecinos de Hunter sepan que se hacen con sus recursos públicos. Absolutamente, todos los actos del gobierno municipal acciopopulista, estarán expuestos a la **“Fiscalización de la Ciudadanía”** sin obstáculos que dificulten el control del manejo del patrimonio local. Se facilitará la accesibilidad de la comunidad a todo lo que quieran saber acerca de la Administración Municipal, utilizando para ello, entre otros, la Página Web del Municipio y los respectivos boletines que periódicamente publicaremos. La ciudadanía no necesitará interponer recursos legales para conocer las acciones del gobierno municipal. En todos los casos, todos los vecinos podrán acceder fácilmente a la información del ente edilicio.

Nuestra gestión municipal acciopopulista, tiene como objetivo la búsqueda del **Desarrollo Distrital de Hunter**, estará amparada en principios éticos de la Política que contempla, fundamentalmente, la **Planificación**, la **Transparencia** de nuestros actos y la **Participación** con responsabilidad en toda la comunidad de Hunter.

Los principios que orientaran la gestión edil son los siguientes:

- El comportamiento ético y moral de los funcionarios y principalmente de El Candidato y futuro Alcalde **Ronald Ore Loaiza**, como principal herramienta pedagógica del **Cambio y desarrollo de nuestro distrito**. No utilizaremos el **Poder local** para comprar conciencias y acallar opiniones críticas a la gestión municipal acciopopulista. Los servidores públicos que laborarán en la Administración Municipal de Hunter, serán eficientes, muy capaces y comprometidos con el Proyecto de Visión del distrito de Hunter.

- El desarrollo distrital de Hunter es un compromiso entre el gobierno local y todos los vecinos.

IV. LINEAMIENTOS DEL PLAN DE GOBIERNO MUNICIPAL

1. LINEAMIENTOS DE POLITICA GENERAL

1.1. Desarrollo Institucional y Fortalecimiento del Rol Municipal

a) La Planificación Estratégica Participativa

Dentro de un mundo cada vez más globalizado y competitivo, la herramienta de la **Planificación** se ha convertido en una necesidad imperiosa en todas las instituciones edilicias de nuestro país. Hunter no puede ser la excepción. El marco conceptual y metodológico que requiere la planificación del desarrollo de nuestro distrito será del mayor nivel en cuanto a recursos humanos, tecnológicos y de información. Las particularidades de nuestra realidad social nos obligan adoptar un sistema de **Planificación** definido como **Participativo**, donde los grandes problemas del distrito les competen no solo a sus autoridades sino también a todos sus habitantes.

En tal sentido, creemos que Hunter necesita, la formulación, diseño y aprobación del **Plan de Desarrollo Estratégico Participativo del Distrito de Hunter**, como herramienta metodológica, fundamental, que nos guiará en las acciones concretas en pro del desarrollo y bienestar de nuestro pueblo.

b) Priorización de Proyectos

Para un uso racional y eficaz de los recursos presupuestales del pueblo de Hunter se tendrá en cuenta proyectos de inversión y actividades con criterio de costo-beneficio a fin de seleccionar aquellos proyectos que generen mayor impacto y beneficios a la comunidad.

c) Administración con criterios de Racionalidad y Eficiencia

Tenemos que considerar, maximizar los recursos que son destinados a la entidad, orientando las inversiones hacia aquellos proyectos que sean urgentes e imprescindibles a la comunidad.

1.2. Prestación de Servicios

Los servicios públicos forman parte de los derechos humanos y el gobierno local tiene la obligación de garantizar y regular la prestación de los mismos de manera eficiente y oportuna.

Como primera medida, se planteará la imperiosa necesidad de poner en práctica el **Proyecto Innovador de Seguridad Ciudadana** que todo el pueblo necesita, el mejoramiento de los mercados. Asimismo, se diseñará un plan específico del mejoramiento de **Pistas y Veredas** que por su antigüedad y mala construcción y en algunos casos no se realizó el mantenimiento adecuado.

De otro lado, es intención de la nueva gestión acciopopulista mejorar el sistema de recojo de la basura y el barrido de las calles, colocando los contenedores para hacer de nuestro Distrito un verdadero ejemplo de Salubridad. Se extenderán estos programas de limpieza general a todas las áreas públicas.

III PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL

A.- SERVICIOS BASICOS:

1.-LIMPIEZA PÚBLICA

Este programa debe comprender además de los medios para la eliminación de los desechos, barrido, recojo, almacenamiento y disposición final una política de educación popular que enseñe al vecindario en su hogar a seleccionar, los residuos sólidos, para que esto pueda ser utilizado de la mejor manera. Repotenciar el recojo de basura con la implementación de nuevos camiones recolectores, con los cuales se ha de fortalecer el servicio. La Municipalidad Distrital de Hunter deberá capacitar a los vecinos a no arrojar los desperdicios fuera de los horarios establecidos y a colaborar de la tarea de hacer del distrito un lugar limpio y ordenado.

Para atender eficientemente el incremento de los residuos sólidos, la Municipalidad deberá fortalecer e implementar mecanismos para el mejoramiento del servicio de Limpieza Pública; sensibilizando y educando a la población en el manejo de los residuos sólidos y la conservación de la Ecología. Nuestro principal objetivo es de; prestar el servicio en forma oportuna y eficiente dando prioridad al recojo de Residuos Sólidos de los hogares, barrido permanente de las vías públicas y avenidas; evitando la acumulación de los residuos. Para ello se contará con el personal y los vehículos adecuados para atender a toda nuestra población. Siendo nuestros objetivos

- Lograr mejorar la calidad de vida de la población brindando un adecuado servicio de recolección de residuos sólidos y barrido de calles de manera descentralizada.
- Implementar los principios de minimización, prevención de riesgos ambientales, protección de la salud pública y mejorar la calidad de vida de la población del Distrito de Hunter.

- Proteger la salud de la población y mantener un ambiente agradable y sano.
- Elaborar un Plan de Manejo de Residuos Sólidos.
- Consolidar fundamentalmente el proceso de inspirar el cambio de mentalidad para el desarrollo de buenas prácticas respecto al manejo de residuos sólidos de la población en general.

2.- SECTOR TRANSPORTE:

El problema del transporte en el Distrito puede abordarse desde, el transporte urbano como el transporte colectivo, la circulación de los peatones y el tránsito vial. En el primer caso, debemos gestionar junto con la Municipalidad Provincial de Arequipa mejorar el servicio que brindan las empresas de transporte que circulan por nuestro distrito, Control del grado de contaminación de vehículos públicos que crucen nuestras avenidas. y de esta manera la población se vea beneficiada en todo sentido. En segundo lugar la mayor cantidad de nuestros vecinos no conocen o no cumplen las disposiciones que existen sobre circulación vial ni normas sobre circulación peatonal, para lo cual junto con las autoridades pertinentes se realizara capacitación en los colegios, así como en las diversas instituciones que existen en el Distrito de Hunter Educación vial directa a los vecinos mediante separatas de información, Mejoramiento vial en las calles, Mayor señalización y semaforización, Control de la velocidad y prevención de accidentes. Finalmente, salvo trabajos de última hora las pistas y calles de nuestro distrito se encuentran deterioradas o con falta de mantenimiento, para lo cual se realizara un control exhaustivo de arreglo de pistas. Ante estos problemas se puede plantear Políticas generales: En coordinación con la municipalidad Provincial, ejecutar un plan de mejoramiento del transporte, tránsito y circulación vial en el distrito, así como Políticas específicas.

3.-AGUA POTABLE:

Las municipalidad distrital de HUNTER tienen la función de preocuparse por el abastecimiento regular así como controlar la calidad del servicio de agua potable, difundir los medios bajo los cuales esta se debe utilizar, así como donde hubiera deficiencias promover su abastecimiento por medios adecuados, así como lograr el abastecimiento mediante piletas públicas en los lugares donde no cuentan con este servicio.

4.- ALUMBRADO

La privatización de los servicios de generación y distribución eléctrica no exime a los municipios de su responsabilidad de promover que todos los sectores urbanos cuenten con alumbrado público que es además una forma de protección contra la inseguridad que hoy afecta a las ciudades y que también se facilite el alumbrado privado. El plan debe contener acciones destinadas a.

A9 Brindar a los sectores los programas para que el alumbrado público llegue donde carecen de él.

5.- ABASTECIMIENTOS ALIMENTARIO

El municipio debe ser promotor en materia de abastecimiento alimentario. En el primer caso alentando la construcción de la infraestructura para el acopio y venta de los productos en forma de estimular la competencia, y en el segundo caso vigilando la calidad y estado de los productos que se expenden en salvaguarda de la salud de los consumidores. El programa debe de considerar:

a) Construcción o promoción de la construcción de mercados y mercadillos.

b) Organización de ferias de productores.

c) Control de calidad de abastecimientos y comercialización de productos alimentarios.

6.- COMERCIO

Una de las principales metas de nuestro gobiernos municipal es la de promover el desarrollo y la economía local. En Hunter son pocos los centros comerciales que podemos encontrar. Tal vez la más importante sea la zona donde está ubicada el supermercado METRO, rodeada por bancos, restaurantes y otros servicios. Los mercados adyacentes, la feria dominical LA GRAN BARATURA, la cual debemos coordinar junto con sus dirigentes, para mejorar su ubicación para beneficio de los pobladores de Hunter que todos los domingos acuden a comprar los víveres y demás productos para las familias de Hunter, así como otros mercados que actualmente se encuentran abandonados y realizando un mal servicio, ante la indiferencia de sus autoridades locales, no hay centros de recreación.

Debemos establecer condiciones para el efectivo crecimiento económico y desarrollo integral de la comunidad reorientando los "Programa de microempresas familiares". Debemos lograr la eficiencia mediante la simplificación administrativa, la cual debe ser efectiva.

Establecer una "profunda reforma tributaria" Pondremos en marcha por única vez, al inicio de nuestra gestión una amplia y "Atractiva amnistía moratoria municipal" para que cada uno de los agentes económicos y de servicios se formalicen, promoveremos un sistema de incentivos y premios para el buen contribuyente.

Fomento de la Micro Empresa

La microempresa han demostrado en los tiempos actuales ser una unidad productiva generadora de fuentes de trabajo que involucra al propietario y a su entorno familiar inmediato. Por ello, es indispensable que nuestra gestión municipal fomente la creación de nuevas unidades micro-empresariales, capacitándolos en la producción, en cualesquier rubro, ya sea de **producción de bienes** o de **servicios**. Es necesario para tal efecto, flexibilizar las normas municipales para el funcionamiento formal de los mismos y así lo haremos sin descuidar el cumplimiento de los requisitos técnicos de seguridad y preservación del medio ambiente.

7.-SEGURIDAD URBANA

La seguridad de todos los vecinos de Hunter es uno de los grandes retos que tenemos por delante. Nos proponemos aplicar medidas preventivas mediante un esfuerzo conjunto de todas las autoridades locales, con la población organizada. Previo a ello se efectuarán los estudios para ver cuáles son los factores de riesgo que permitan el diseño y ejecución de programas específicos en la lucha contra la delincuencia, drogadicción, alcoholismo, prostitución, padillas, vagancia y otros. La participación ciudadana es un aspecto fundamental que implica actores tanto públicos como privados. En este proceso la municipalidad distrital a través de la interacción directa e indirecta de las organizaciones de la sociedad civil y de los ciudadanos en general, una de las debilidades de nuestro distrito, es la inseguridad ciudadana, que se acrecienta día a día la desconfianza de la población hacia las autoridades, los robos, atentados contra la vida, el cuerpo y la salud, entre otros, no son atendidos de manera debida y las investigaciones nunca tienen los resultados que la población espera, es por este motivo que es importante que se apliquen las medidas respectivas. La participación ciudadana abarca una amplia gama de actividades específicas, en el cual estamos todos inmersos desde las personas que trabajan en un comedor, las asociaciones vecinales, para eso debemos organizar sistemas de control ciudadano contra la corrupción, sensibilización sobre derechos y obligaciones en un distrito con participación democrática, etc. En este aspecto nuestra propuesta será mejorar e implementar las juntas vecinales que son órganos de coordinación, que tienen como misión primordial representar a los vecinos ante la Municipalidad, para trabajar, en forma gratuita, de manera conjunta y organizada; coadyuvando a la eficiencia en la gestión municipal, en la cimentación del desarrollo local, articulando así a la Municipalidad con sus vecinos. En este sentido, la presente tiene por objeto establecer los mecanismos para reactivar las Juntas Vecinales para que desempeñen una función fiscalizadora de la ley y el orden de su vecindario

SERVICIO DE SERENAZGO

Comprende la organización, implementación y mejora del servicio de vigilancia pública en zonas críticas y de mayor riesgo; además de la protección civil y la atención de emergencias en procura de lograr una mayor seguridad ciudadana.

El Departamento de Seguridad Ciudadana, Policía Municipal y Defensa Civil, tiene como objetivo proporcionar servicios de prevención, protección, orden y seguridad a los vecinos a través de acciones que, conlleven a reducir y bajar los índices de inseguridad, en un trabajo concertado con la Policía Nacional del Perú, la población organizada y el Servicio de Serenazgo.

Entre las funciones se encuentra ejecutar y controlar los planes y programas de seguridad ciudadana de su competencia.

Coordinar, supervisar, programar, dirigir y evaluar las acciones de índole preventiva, disuasiva y correctiva que contribuyan a velar y mantener el orden público con el apoyo de la Policía Nacional del Perú, así como difundir las medidas y acciones sobre seguridad ciudadana y evaluar su impacto proponiendo las acciones correctivas en materia de seguridad ciudadana en concordancia con las normas que rigen el sistema.

Efectuar los programas de vigilancia y patrullaje, dando cuenta de su cumplimiento e informar a las unidades orgánicas competentes cualquier situación anormal.

Coordinar y solicitar el apoyo de las entidades públicas competentes encargadas de la seguridad ciudadana, Fiscalía de Prevención del delito, Ministerio del Interior y Comisarías de la jurisdicción para contribuir en asegurar el orden público y la ejecución de operativos.

Permitir que nuestro distrito, sea un lugar que asegure la convivencia pacífica de la población, en un marco de confianza, tranquilidad y paz social, que permita integralmente una mejor calidad de vida.

El departamento de Seguridad Ciudadana, La Policía y Defensa Civil, planificarán un Plan Local, desarrollando las estrategias multisectoriales y vigilando que su ejecución reduzca la violencia e inseguridad; estableciéndose metas trimestrales, semestrales y anuales, susceptible de ser monitoreadas, evaluadas, y/o modificadas de ser necesario, para asegurar la eficiencia y eficacia de su puesta en ejecución.

Permitir el trabajo multisectorial contando con la participación de la comunidad que permita mejorar los niveles de seguridad ciudadana, mediante la planificación, formulación, ejecución, monitoreo y evaluación del Plan Local de Seguridad Ciudadana.

La actividad delictiva se manifiesta en diversas modalidades según las particularidades demográficas, culturales y socio económico del distrito, siendo sus principales problemas de delincuencia:

- ✓ Robo
- ✓ Hurto
- ✓ Arrebató
- ✓ Asalto
- ✓ Prostitución
- ✓ Pandillaje pernicioso
- ✓ Violencia familiar
- ✓ Micro – comercialización y consumo de droga

El departamento de Seguridad Ciudadana cumple la función de prevenir y disuadir todas las acciones delictivas que atentan contra la Seguridad Pública, en coordinación con la Policía Nacional, a través de la ejecución y coordinación de labores concertadas entre el serenazgo y la Policía Nacional de Perú.

Proponer políticas de prevención del delito, garantizando la seguridad a los vecinos, así como establecer el registro y control de las asociaciones de vecinos para optimizar la relación y/o participación de los mismos.

Apoyar el trabajo del departamento de Seguridad ciudadana, proponer convenios con Organismos Nacionales e Internacionales para dicha finalidad.

La actividad refleja la labor que desempeña el personal destacado en módulos de Serenazgo distribuidos en los diferentes puntos críticos del distrito de Hunter. Este personal realizara la labor de prevención, orientación a los vecinos, brindando ayuda inmediata frente a acciones delictivas y/o de emergencia que requieran una pronta atención.

- Cada módulo deberá contar con agentes de serenazgo las veinticuatro (24) horas del día, de lunes a domingo incluido feriados con la finalidad de cubrir cada cuadrante de cada área destinada para cada módulo.

Esto nos permitirá mantener seguras las zonas catalogadas como críticas en el distrito de Hunter, con la presencia de los Módulos instalados en lugares estratégicos, así como las cámaras que ayudaran a brindar mayor seguridad al vecino del lugar y a resguardar su seguridad.

Servicio de Patrullaje a Pie.- La actividad consiste en realizar una labor de patrullaje constante en el Distrito de Hunter por intermedio de los agentes de serenazgo en forma peatonal; asimismo, dicha actividad se ejecutará en sectores, los cuales han sido determinados por el departamento de Seguridad Ciudadana, las mismas que se detallan a continuación y su frecuencia en la que se presta este servicio es de veinticuatro (24) horas al día, de lunes a domingo incluido feriados.

Servicio de Patrullaje Motorizado.- La actividad consiste en realizar una labor de patrullaje constante mediante agentes de serenazgo a bordo de motocicletas en el distrito de Hunter, labor que se realiza en forma preventiva y disuasiva y su

frecuencia con la cual se realiza el servicio es de veinticuatro (24) horas al día, de lunes a domingo incluido feriados.

Servicio de patrullaje Unidad Móvil (Camioneta).- La actividad consiste en realizar una labor de patrullaje constante mediante serenos a bordo de las unidades vehiculares en el distrito de Hunter, las cuales realizan una labor de patrullaje preventivo y disuasivo y la frecuencia en la que se presta este servicio es de veinticuatro (24) horas al día, de lunes a domingo incluido feriados.

Servicio de Operador de Radio y Video Cámara.- La actividad consiste en erradicar las acciones a realizar por parte del personal de Serenazgo en las calles, módulos, unidades móviles, motorizados en coordinación con efectivos PNP. Asimismo, es preciso mantener constante comunicación con los responsables de grupos a fin de buscar mecanismos efectivos para intervención a personas de mal vivir, elementos sospechosos o acciones de cooperación a favor de los contribuyentes.

El patrullaje se realizara mediante cámaras de video vigilancia instaladas en sitios estratégicos y la frecuencia en la que se presta este servicio es de veinticuatro (24) horas al día, de lunes a domingo incluido feriados.

Distribución de Cámaras de Video Vigilancia.- Las Cámaras de video vigilancia se encontraran ubicadas en los diferentes puntos del distrito de Hunter, para poder abordar con la mayor rapidez a los delincuentes y poco a poco controlar con la delincuencia en el distrito.

B.-SERVICIOS SOCIALES:

1.- EDUCACION

La educación es parte fundamental para el desarrollo de los pueblos. La educación que Hunter necesita debe estar orientada a la producción de los conocimientos necesarios, que a su vez sirva de fundamento para el desarrollo social, económico y cultural. Pero, igualmente, una educación que contribuya a la construcción de una ciudadanía con participación activa y a la configuración de una ética democrática basada en el respeto de los derechos humanos y el entorno. En suma, *necesitamos una educación que promueva la formación de personas técnicas, que aprendan a enfrentar las situaciones y problemas de esta sociedad, a ello se debe de sumar las charlas de orientación y Escuelas de Padres para que sean ellos los que apoyen en la orientación y guía para sus hijos.* Los padres de familia en nuestro distrito cumplen largas horas de trabajo o varios pequeños trabajos que les impide estar cerca de sus hijos durante todo el día. Existe un número creciente de hogares donde las madres son jefas de hogar. Debido a estas dificultades resulta crucial que las actividades locales se conviertan en aliadas de ellos. En ese sentido, las organizaciones, las parroquias, los clubes y sobre todo el

Municipios deben desempeñar un papel importante en la mejora de la educación en el nivel que le corresponda. Por ello es necesario el mejoramiento en cuanto a Libros y a su atención de la Biblioteca Municipal del Distrito de Jacobo Hunter y poder lograr crear la Biblioteca virtual (Internet), realizar la capacitación del docente en forma gratuita. Programa de vacaciones útiles en el primer trimestre del año. Gratuito. Participar en la construcción y mejoramiento de la infraestructura educativa: aulas, talleres, losas deportivas, servicios higiénicos, laboratorios, etc. Implementación de Laboratorios de Computación en los Centros Educativos. Instituir las Olimpiadas Deportivas Escolares. Fomentar y estimular el talento y creatividad de los alumnos a través concursos de ciencias, letras y artes. Apoyo total a los Institutos Superiores

2.- CULTURA

Arequipa desde su fundación se convierte en la ciudad comercial, y es reconocida como la segunda ciudad en cultura, sociabilidad y en la cultura comercial propia de las actividades de la colonia que provenían desde la costa hasta el alto Perú y Buenos Aires.

Culturalmente Arequipa comienza a transformarse radicalmente en este siglo desde la década 40 y 60 como consecuencia de un notorio crecimiento poblacional por las masivas oleadas de migración de los departamentos vecinos llegando con sus costumbres, actividades económicas, su folclor, su música y propias normas de control social; Arequipa con identidad aristocrática y conservadora de raíces hispanicas dio paso a una población más mestiza e hispanica como expresión de los diversos grupos étnicos del sur.

Plan educativo que resalte el legado cultural de nuestros pueblos originarios, integrando el conocimiento tradicional con el moderno, a través de la innovación tecnológica e investigación científica.

Lograr un Estado intercultural y una sociedad basada en el respeto, la tolerancia y la igualdad. Sembrar una “Cultura de valores” para cosechar una “Cultura emprendedora y de éxito”.

3.- SALUBRIDAD

La municipalidad realizará el servicio de recojo de residuos sólidos para promoviendo políticas de preservación y mejoramiento del medio ambiente y de la salud de los pobladores.

Entre la función de la municipalidad en materia de salubridad destaca la implementación de campañas de salud con el fin de promover y mejorar los conocimientos, actitudes y prácticas de la población para prevenir la aparición y controlar la propagación de enfermedades

Entre las actividades que se deben realizar con mayor frecuencia deben destacar las campañas de salud preventiva, educación sanitaria, control de epidemias, fumigación, primeros auxilios, entre otras.

4.- ALIMENTACION

El Programa del **Vaso de Leche** es un programa nacional, asistencialista, que provee apoyo en la alimentación sobre todo a los niños menores de seis años, madres gestantes (o en períodos de lactancia) .De la misma manera se atenderá los comedores populares ,realizando campañas de instrucción en el uso y manejo delos alimentos e instrumentos de los que se hace uso.

5.- BIENESTAR SOCIAL

La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (*DEMUNA*) brinda un importante servicio en la defensa de los derechos del niño y del adolescente y por ello nuestra gestión acción populista brindará mayor atención a esta dependencia contando con el personal capacitado para la atención de los múltiples problemas que se presentan en el distrito.

Ofrece atención gratuita y confidencial de casos de alimentos, régimen de visitas, maltrato, violencia familiar, reconocimiento voluntario de filiación, y, en general situaciones que afecten los derechos de los niños y adolescentes.

Realiza difusión y capacitación sobre Derechos del Niño.

Impulsa actividades preventivas y de movilización social por los Derechos del Niño. Coordina permanentemente con instituciones y organizaciones locales para atender los problemas de los niños, adolescentes y familia.

Conocer la situación de los niños y adolescentes que se encuentran en instituciones públicas y privadas, intervenir cuando estén en conflicto sus derechos a fin de hacer prevalecer su interés superior.

Promover el fortalecimiento de los lazos familiares. Para ello podrá efectuar conciliaciones entre cónyuges, padres y familiares, fijando normas de comportamiento, alimentos, colocación familiar provisional, siempre que no existan procesos judiciales abiertos sobre estas materias.

Promover el reconocimiento voluntario de filiaciones.

Orientar programas en beneficio de los niños y adolescentes que trabajan.

Brindar orientación a la familia para prevenir situaciones críticas.

Presentar denuncias ante las autoridades competentes por falta y delitos en agravio de los niños y adolescentes e intervenir en su defensa.

Llevar a cabo audiencias de conciliación destinadas a resolver conflictos originados por violencia familiar.

6.- RECREACION Y DEPORTE

Nuestro gobierno municipal acción populista pondrá énfasis en la cultura, la recreación y el deporte especialmente en los niños, los jóvenes y los adultos mayores, a través de diversas actividades deportivas, recreativas, artísticas e intelectuales que propicien el sano esparcimiento y fortalezcan la identidad cultural del vecino de Hunter, para ello se trabajar en:

Construcción masiva de Losas Deportivas para nuestro distrito

Auspiciar concursos que incentiven la investigación, el arte, la literatura y los conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos.

Promover las actividades deportivas en todas las edades en modalidades competitivas y recreativas a fin de lograr la masificación del deporte.

Ampliar y mejorar la infraestructura deportiva Municipal.

Construcción de plazuelas, parques y jardines donde las familias puedan tener un espacio de convivencia con la familia y los vecinos.

Se fortalecerá a todas las escuelas de deportes.

Los deportistas y la población en general tendrán acceso libre a los centros deportivos para la práctica del deporte.

Se construirán canchas con medidas reglamentarias.

Se construirán espacios de recreo para la población en general.

7.- TURISMO

Para que el turismo recorra y visite los tradicionales y nuevos atractivos turísticos del distrito buscaremos que en nuestra jurisdicción se brinde una oferta adecuada en los servicios hoteleros, gastronómicos y de transporte, buscando que el turista permanezca más tiempo en la jurisdicción y haga uso de la infraestructura existente. Procuraremos que la estacionalidad de nuestro distrito sea constante durante todo el año, formando guías locales. Vincularemos las ordenanzas Municipales distritales con la normativa provincial o metropolitana para una potenciación del turismo integral. Instalación de señalamientos turísticos distritales. Brindar asesoría técnica a nuestros artesanos y embellecer nuestros centros artesanales para convertirla en atractivo turístico. Fomentar en nuestros vecinos la cultura de la HOSPITALIDAD Y RESPETO con nuestros visitantes.

Construcción del acceso al mirador de Casapatac Ccaccallinca, Mejoramiento del Vivero Municipal. Mantenimiento sostenido de las áreas verdes, de las calles y avenidas del centro urbano del distrito. Creación del Área Especializada de Turismo para difundir las bellezas y bondades del distrito, y orientación al visitante. Mejorar su distribución de "La Feria Dominical". Incentivar a los productores

artesanales, agrarios y pecuarios del distrito. Preservación, arreglo y limpieza permanente de las obras de ornato del distrito.

C.- URBANISMO Y DESARROLLO URBANO:

1.- ORNATO Y MANTENIMIENTO URBANO

Una de las preocupaciones principales del municipio debe ser todo lo relacionado con desarrollar y cuidar del ornato en forma permanente a través de programas que consideren:

Campañas permanentes para contrarrestar el deterioro del despistaje urbano por falta de conservación de fachadas, construcciones precarias o inconclusas.

Estimular la participación vecinal (colegios ,empresas comerciales, entidades públicas, asociaciones de vecinos, clubes, etc. Estableciendo premios y estímulos para personas o instituciones que contribuyen al ornato público.

Fomentar la arborización y forestación con parques, calles y áreas públicas y privadas, incluyendo las de interés paisajista .En este aspecto, debe hacerse especial énfasis promoviendo concursos escolares o asignando a instituciones locales y empresas tareas de ornato mediante arborización de calles ,parques y vías de comunicación.

Regular la colocación de pancartas, letreros, afiches y otros medios publicitarios en forma que no afecten el paisaje urbano.

2.- ASENTAMIENTOS HUMANOS

- Condiciones de salubridad y habitabilidad adecuadas permiten elevar la calidad de la convivencia familiar.
- Propiciar la ocupación espacial planificada con un crecimiento ordenado de la capital del distrito y centros poblados.
- Sistema vial en condiciones de transitabilidad y articulación territorial del distrito con los corredores económicos.
- Propiciar que la población urbana cuente con electricidad y servicios de agua potable, desagüe y letrinas ecológicas, las familias deben contar con viviendas saludables

3.-VIVIENDA: DESARROLLO RENOVACION URBANA

En vivienda aunque se tiene a nacional una marco institucional y legal para dotar de vivienda digna a la personas en condiciones de vulnerabilidad y pobreza, por medio de bonos de vivienda, las posibilidades para acceder a este beneficio se diluyen en tramitologías y promesas de campaña. Las diferentes modalidades de administración y desarrollo de proyectos por medio de entidades autorizadas y empresas desarrolladoras ha facilitado el accionar de personas inescrupulosas que han convertido las necesidades de la población en su forma de vida.

Desde estos resultados y lo expresado por las personas en el distrito, consideramos que el principal obstáculo es el desconocimiento de los trámites y el poco acceso a la información confiable, de las instituciones que tienen competencias en la materia como las entidades autorizadas u las desarrolladoras, por ello nos proponemos: Coordinar con las instituciones públicas (Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento del Perú, COFOPRI) que tienen competencias en materia de vivienda para que; junto a las entidades autorizadas realicen actividades informativas en las comunidades rurales y urbanas, brindando a la población información confiable sobre y como realizar los trámites necesarios.

IV PARTICIPACION VECINAL

1.-PARTICIPACION VECINAL

Nuestro Plan de Gobierno Municipal acciopopulista considera como uno de sus objetivos estratégicos el **mejoramiento de la calidad de vida del poblador de Hunter**. El logro de este objetivo solo podrá ser efectivo aplicando políticas que contemplen aspectos como: acceso a una mejor educación, mejor atención sanitaria, servicios básicos eficientes, prevención de enfermedades infecto contagiosas, programas de recreación, cultura y deporte, etc.

La democracia que se ejercitará en nuestro Municipio de Hunter dejará de ser un mero formalismo para convertirse en una auténtica **democracia participativa**. Las políticas que implementará El Candidato y futuro Alcalde **Ronald Ore Loaiza**, tenderán a una participación comunitaria transversal en toda la Administración Municipal, tal como ha sido explicado líneas adelante.

Asimismo, pondremos mucho énfasis en no reducirla a una simple fiscalización o a la participación formal de los **“Presupuestos Participativos”** sino también en una participación activa de las políticas que formule el concejo municipal (servicios públicos, empleo, educación, salud, cultura, desarrollo urbano, seguridad ciudadana, gestión ambiental, deporte, recreación, etc.).

2. COOPERACION POPULAR

El componente social es el eje más importante de nuestra gestión, ya que de este se derivan todas las demás propuestas.

- Como primer instancia se debe promover y mejorar la coordinación interinstitucional necesaria que permita plantear, desarrollar y ejecutar los diferentes proyectos en concordancia con las otras instituciones gubernamentales pertinentes.
- Ordenamiento territorial con enfoque socio-ambiental, entendiendo el concepto de territorio como un espacio de interacción social, en donde se logre el desarrollo integral de las personas, sin menoscabar el medio ambiente. Para lograrlo, es urgente elaborar el plan regulador urbano y rural, en donde se definan con claridad las áreas geográficas (zonificación) para el desarrollo de actividades agrícolas, comerciales, turísticas, industriales y para urbanizar; con lo cual además, se logra una adecuada valorización de las rentas que debe percibir la Administración Municipal y brindar servicios acordes a las necesidades de los usuarios.
- Buscamos que los Derechos Humanos, la equidad e igualdad de género, el respeto a la diversidad y la justicia social, sean esquemas transversales en todas las actividades, programas y proyectos que se ejecuten en el municipio, ya sean impulsados desde la municipalidad, instituciones públicas o entes privados o no gubernamentales. No serán ignorados o considerados minoría, ninguna persona o grupos de personas por su condición de género, etnia, o preferencia sexual, aplicando el principio básico de No Discriminación emanados de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Incentivaremos la inversión en actividades económicas que promuevan el desarrollo sostenible y económicamente sustentable, esto implica el uso de tecnologías amigables con el medio ambiente, y actividades de bajo impacto ecológico, que permitan un ambiente sano y ecológicamente equilibrado a las personas que habitan en el distrito de Hunter

Anexo 5: Procedimientos administrativos

DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MD/JH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
						Positivo	Negativo						
1	SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA												
1.1	EMISIÓN DE CERTIFICADOS Y/O CONSTANCIAS EN MATERIA TRIBUTARIA Base Legal Artículo 3 del DL N° 1246 de Simplificación Administrativa Artículo 31 de la Ley N° 27444 (11/04/2001) Supremo N° 156 – 2004 – EF (15/11/2004)	1. Solicitud del titular o su representante. 2. En caso que la representación inscrito en los Registros Públicos podrá ser sustituido por una Declaración Jurada o carta poder con firma del Administrado. 3. Pago por derecho de trámite			0.819	34.00	X		05 (Cinco) Días Hábiles	Trámite Documentario	Sub Gerente de Administración Tributaria		
	COMPENSACIÓN Y/O DEVOLUCIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA Base Legal Artículo 401° 41° y 52° del TUO del Código Tributario Decreto Supremo N° 133-2013-EF (22/08/2013) Artículo 4 del DL N° 1246 de Simplificación Administrativa Nota: El recurso de apelación el contribuyente presenta ante la administración tributaria, después de evaluar los requisitos de admisibilidad, en caso que no tenga observaciones se eleva el recurso ante el Tribunal Fiscal.	1. Solicitud presentada por el titular o su representante. 2. En caso que la representación inscrito en los Registros Públicos podrá ser sustituido por una Declaración Jurada o carta poder con firma del Administrado. 3. Documento que sustente la compensación o devolución.			Gratuito		X	45 (Cuarenta y Cinco) Días Hábiles 30 (Treinta) Días Hábiles en materia no Tributaria	Trámite Documentario	Sub Gerente de Administración Tributaria	Sub Gerente de Administración Tributaria en materia Tributaria No Tributaria 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para presentar el recurso	Tribunal Fiscal en materia Tributaria Alicaste en materia Administrativa 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	
1.3	SOLICITUD DE BENEFICIO TRIBUTARIO PARA PENSIONISTAS (Descuento de 50 UIT de la Base Imponible del Impuesto Predial) Base Legal Artículo 19° del TUO de la Ley de Tributación Municipal Decreto Supremo N° 156 – 2004 – EF (15/11/2004) Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 30450 (21-07-2016) Artículo 4 del DL N° 1246 de Simplificación Administrativa Nota: El recurso de apelación el contribuyente presenta ante la administración tributaria, después de evaluar los requisitos de admisibilidad, en caso que no tenga observaciones se eleva el recurso ante el Tribunal Fiscal.	1. Solicitud del titular indicando número del DNI. 2. En caso que la representación inscrito en los Registros Públicos podrá ser sustituido por una Declaración Jurada o carta poder con firma del Administrado. 3. Copia simple de la última boleta de pago, liquidación de pago 4. Resolución o constancia que acredite la condición de pensionista (ingreso bruto no mayor a 1 UIT), en caso de ser la primera solicitud. 5. Declaración Jurada de tener ingreso bruto no mayor a 1 UIT y de que el inmueble está destinado a la vivienda del contribuyente o de la sociedad conyugal. 6. Búsqueda de predios de la SUNARP			Gratuito		X	45 (Cuarenta y Cinco) Días Hábiles	Trámite Documentario	Sub Gerente de Administración Tributaria		Tribunal Fiscal	
1.4	DEDUCCION DE 50 UIT DE LA BASE IMPONIBLE PARA ADULTOS MAYORES NO PENSIONISTAS Base Legal Artículo 19° del TUO de la Ley de Tributación Municipal D.S. N° 156 – 2004 – EF (15/11/2004) Ley N° 30450 Decreto supremo N° 401-2016-EF (31/12/2016) Artículo 4 del DL N° 1246 de Simplificación Administrativa Nota: El recurso de apelación el contribuyente presenta ante la administración tributaria, después de evaluar los requisitos de admisibilidad, en caso que no tenga observaciones se eleva el recurso ante el Tribunal Fiscal.	1. Solicitud del titular indicando número del DNI. 2. En caso que la representación inscrito en los Registros Públicos podrá ser sustituido por una Declaración Jurada o carta poder con firma del Administrado. 3. Declaración Jurada de tener ingreso bruto no mayor a 1 UIT y de que el inmueble está destinado a la vivienda del contribuyente o de la sociedad conyugal, (según sea el caso) 4. Búsqueda de predios de la SUNARP	Formato Declaración Jurada de PAM		Gratuito		X	45 (Cuarenta y Cinco) Días Hábiles	Trámite Documentario	Sub Gerente de Administración Tributaria		Tribunal Fiscal	

DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS	DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACION		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
					Positivo						Negativo
requisitos de admisibilidad, en caso que no tenga observaciones se eleva el recurso ante el Tribunal Fiscal.			4,150.00								
1.5 SOLICITUD DE INAFECTACION, EXONERACION O BENEFICIO TRIBUTARIO Base Legal Artículo 17°, 27° y 28° del TUO de la Ley de Tributación Municipal Decreto Supremo N° 156 - 2004 - EF (15/11/2004) Artículo 4 del DL N° 1246 de Simplificación Administrativa	1 Solicitud, firmado por el titular o representante 2 En caso que la representación inscrito en los Registros Públicos podrá ser sustituido por una Declaración Jurada o carta poder con firma del Administrado. 3 Presentar documentación que acredite condición de inafecto, exonerado o que acredite ser sujeto de beneficio tributario con arreglo a ley			Gratuito		X	45 (Cuarenta y Cinco) Días Hábiles	Trámite Documentario	Sub Gerente de Administración Tributaria	Tribunal Fiscal	
FRACCIONAMIENTO DE DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS. Base Legal Artículo 36° del TUO del Código Tributario Decreto Supremo N° 133-2013-EF (22/06/2013) O.M. N° 059-2016-MDJH (22/12/2016) Artículo 4 del DL N° 1246 de Simplificación Administrativa	1 Solicitud según formato. 2 En caso que la representación inscrito en los Registros Públicos podrá ser sustituido por una Declaración Jurada o carta poder con firma del Administrado. 3 Cuota inicial según reglamento de fraccionamiento O.M. N° 059 4 Declaración Jurada indicando número de recibo de pago de costas y gastos, en caso que el procedimiento se halle en proceso de ejecución coactiva. 5 No registrar cuotas vencidas impagas de otros fraccionamientos de la misma naturaleza en los últimos doce (12) meses. 6 No registrar en los últimos doce (12) meses otros fraccionamientos de la misma naturaleza respecto de los o cuales haya operado la pérdida por falta de pago. 7 Copia simple del cargo de recepción del escrito de desistimiento de recurso impugnatorio de deuda en vía administrativa o judicial, según corresponda.			Gratuito		X	15 (Quince) Días Hábiles	Trámite Documentario	Sub Gerente de Administración Tributaria	Sub Gerente de Administración Tributaria Alcalde 15 días hábiles para presentar el recurso 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para presentar el recurso	
1.7 DUPLICADO DE DECLARACIÓN JURADA MECANIZADA O ACTUALIZACIÓN DE VALORES Base Legal Artículo 8° y 4ta Disposición Final del TUO de la Ley de Tributación Municipal Decreto Supremo N° 156 - 2004 - EF (15/11/2004) Artículo 4 del DL N° 1246 de Simplificación Administrativa	1 Solicitud presentada por el titular o su representante 2 En caso que la representación inscrito en los Registros Públicos podrá ser sustituido por una Declaración Jurada o carta poder con firma del Administrado. 3 Pago por derecho de trámite Pago en caso por cada anexo adicional.		0.202 0.069	6.40 3.70		X	05 (Cinco) Días Hábiles	Ventana de la Gerencia de Administración Tributaria.	Sub Gerente de Administración Tributaria		
1.8 PRESCRIPCIÓN DE DEUDA TRIBUTARIA Base Legal Artículo 43° del TUO del Código Tributario Decreto Supremo N° 133-2013-EF (22/06/2013) Artículo 4 del DL N° 1246 de Simplificación Administrativa	1 Solicitud del titular o su representante con precisión del tributo y periodo(s). 2 En caso que la representación inscrito en los Registros Públicos podrá ser sustituido por una Declaración Jurada o carta poder con firma del Administrado.			Gratuito		X	45 (Cuarenta y Cinco) Días Hábiles	Trámite Documentario	Sub Gerente de Administración Tributaria	Tribunal Fiscal	
1.9 RECURSO DE RECLAMACION Y/O APELACION Base Legal Artículo 135° del TUO del Código Tributario Decreto Supremo N° 133-2013-EF (22/06/2013)	1 Escrito fundamentado firmado por el Titular 2 En caso que la representación inscrito en los Registros Públicos podrá ser sustituido por una Declaración Jurada o carta poder con firma del Administrado. 3 En caso de ser extemporáneo, acreditar pago de la deuda reclamada o carta fianza bancaria por el monto de la deuda			Gratuito		X	05 (Nueve) Meses.	Trámite Documentario	Sub Gerente de Administración Tributaria	Tribunal Fiscal	



DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER



DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
	Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
					Auto-mático	Positivo					
	<p>pendiente, en el caso de servicios relacionados con la salud.</p> <p>5.2 Declaración Jurada de contar con el número de estacionamientos exigible de conformidad con el artículo 9-A del D.S. N° 048-2017-PCM</p> <p>5.3 Declaración Jurada de contar con la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a Ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.</p> <p>5.4 Cuando se trate de un inmueble declarado Monumento integrante del Patrimonio Cultural de la Nación, presentar copia simple de la autorización expedida por el Ministerio de Cultura, conforme a la Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, excepto en los casos en que el Ministerio de Cultura haya participado en las etapas de remodelación y monitoreo de ejecución de obras previas inmediatas a la solicitud de la licencia del local.</p> <p>Notas: a. De acuerdo con el segundo párrafo del artículo 11 del D.S. N° 048-2017-PCM, podrán otorgarse licencias de funcionamiento de vigencia temporal cuando así sea requerido expresamente por el solicitante. b. El administrado debe traer adjunto a la solicitud el anexo N° 2 del manual de ejecución de inspección técnica de seguridad en edificaciones, R.J. 016-2018-CENEPREDU (22/01/2018)</p>		4,150.00								
<p>2 SUB GERENCIA DE DESARROLLO URBANO</p> <p>2.3 LICENCIA DE EDIFICACIÓN MODALIDAD B - CON EVALUACIÓN PREVIA POR REVISORES URBANOS</p> <p>Base Legal D.S. N° 006-2017-VIVIENDA TUO de la Ley N° 29090 Ley de Regulación de habitaciones Urbanas y Edificaciones Arts. 10, 25 y 31. (28/02/2017) D.S. N° 011-2017-VIVIENDA, Reglamento de Licencias de Habitación Urbana y Licencias de Edificación Art. 54 1, 57 y 59 (15/05/2017) D.S. N° 002-2017-VIVIENDA Reglamento de Verificación Administrativa y Técnica (25/01/2017) Decreto de Urgencia N° 017 del 18 de octubre de 2017 No están consideradas en esta modalidad: 1) Las obras de edificación en bienes inmuebles que constituyan Patrimonio Cultural de la Nación y su área de influencia, declarados por el Ministerio de Cultura, e incluidos en el inventario que debe remitir el citado Ministerio, de acuerdo a lo establecido en el literal f) del numeral 2 del Art. 3 de la Ley</p>	<p>Requisitos comunes</p> <p>1 FUE (03 Juegos originales), debidamente suscrito por el administrado y por los profesionales responsables señalando el número de recibo, fecha de pago del trámite</p> <p>2 En caso que el solicitante no sea el propietario del predio, debe presentar la documentación que acredite que cuenta con derecho a edificar.</p> <p>3 En caso que el administrado sea una persona jurídica, presentar declaración jurada del representante legal señalando que cuenta con representación vigente, consignando datos de la partida registral y el asiento en el que consta inscrita la misma</p> <p>4 Declaración Jurada de los profesionales que intervienen en el proyecto, señalando encontrarse hábiles para el ejercicio de la profesión.</p> <p>5 Pago por derecho de trámite</p> <p>6 Documentación Técnica: 03 juegos originales y en Archivo digital (Autocal o Archival), deberá contener el sello y la firma de los correspondientes de los Revisores Urbanos</p> <p>6.1 Plano de ubicación y localización, según formato.</p> <p>6.2 Planos de arquitectura (plantas, cortes y elevaciones), estructuras, instalaciones sanitarias, instalaciones eléctricas y otras, de ser el caso, firmados y sellados por los profesionales responsables del proyecto y por el administrado, adjuntando las correspondientes memorias descriptivas por cada especialidad</p>		7.723	320.50	X			Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde
										15 días hábiles para presentar el recurso	15 días hábiles para presentar el recurso
										30 días hábiles para resolver el recurso	30 días hábiles para resolver el recurso

DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER



N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS			
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mítico	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN		
							Positivo						Negativo	
		6.3 Plano de sostenimiento de excavaciones, de ser el caso y de acuerdo a lo establecido en el Art. 33 en la Norma E-050 "Suelos y cimentaciones" RNE y memoria descriptiva que precise las características de la obra además de las edificaciones colindantes, indicando el número de pisos y sótanos, complementando con fotos. 6.4 Estudio de mecánica de suelos, según los casos que establece el RNE. 7 Certificado de factibilidad de Servicios para obra nueva de vivienda multifamiliar o fines diferentes a vivienda. 8 Informe Técnico favorable de los revisores urbanos, debidamente firmados. 9 Copia del documento que acredite la declaratoria de fábrica o de edificación con sus respectivos planos en caso que no haya sido expedida por la municipalidad, en su defecto, copia del certificado de finalización de obra o de conformidad de obra y declaratoria de edificación o la licencia de obra o de edificación de la construcción existente. 10 En caso que el predio este sujeto al régimen de propiedad exclusiva y propiedad común se adjunta copia del reglamento interno, el plano de independización correspondiente a la unidad inmobiliaria y la autorización de la junta de propietarios, según corresponda. 11 Para proyectos multifamiliar, la póliza CAR (todo Riesgo Contratista), según de las características de la obra que se vaya a ejecutar con cobertura por daños materiales y personales a terceros, de acuerdo a la Ley N° 26790. Notas: a. Los Revisores Urbanos deberán estar certificados por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. b. El Formulario y sus anexos deben ser visados en todas sus páginas y cuando corresponda, firmados por el propietario o por el solicitante y los profesionales que interviene. c. Todos los planos y documentos técnicos deben estar sellados y firmados por el profesional responsable de los mismos y firmados por el propietario o solicitante. d. La Poliza CAR se entrega el día útil anterior al inicio de la obra y debe tener una vigencia igual o mayor a la duración del proceso edificatorio. e. Debe comunicarse el inicio del proceso edificatorio con una antelación de 15 días calendario, en caso de no haberlo declarado en el FUE. f. El administrado puede presentar, un juego original de planos y/o FUE al inicio del trámite y, aprobado el proyecto, los otros dos juegos. g. Para dar inicio a la ejecución de la obra autorizada con la licencia de edificación, a excepción de obras preliminares, se presentará el ANEXO H, hasta 02 días hábiles antes del inicio de la obra. h. La documentación Técnica es presentada en archivo digital a excepción del requisito 6.4.		4.150.00										
2.5	A. LICENCIA DE EDIFICACIÓN MODALIDAD C y D-CON EVALUACIÓN PREVIA POR LOS REVISORES URBANOS	A VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Requisitos comunes					X				Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde
		1 FUE (03 Juegos originales), debidamente suscrito por el administrado y por los profesionales responsables señalando el										15 días hábiles para	15 días hábiles para	

DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
	D.S. N° 006-2017-VIVIENDA TUO de la Ley N° 29090 Ley de Regulación de habitaciones Urbanas y Edificaciones. Arts 10 3 y 25 (28/02/2017) D.S. N° 011-2017-VIVIENDA, Reglamento de Licencias de Habitación Urbana y Licencias de Edificación Art. 54.3, 57 y 61 4 (15/05/2017) D.S. N° 002-2017-VIVIENDA Reglamento de Verificación Administrativa y Técnica (25/01/2017)	<p>1 número de recibo, fecha de pago del trámite.</p> <p>2 En caso que el solicitante no sea el propietario del predio, debe presentar la documentación que acredite que cuenta con derecho a edificar.</p> <p>3 En caso que el administrado sea una persona jurídica, presentar declaración jurada del representante legal señalando que cuenta con representación vigente, consignando datos de la partida registral y el asiento en el que consta inscrita la misma.</p> <p>4 Declaración Jurada de los profesionales que intervienen en el proyecto, señalando encontrarse hábiles para el ejercicio de la profesión.</p> <p>5 Pago por derecho de trámite.</p> <p>6 Documentación Técnica 01 juegos originales y en Archivo digital (Autocad o Archicad), deberá contener el sello y la firma de los correspondientes de los Revisores Urbanos</p> <p>6.1 Plano de ubicación y localización, según formato.</p> <p>6.2 Planos de arquitectura (plantas, cortes y elevaciones), estructuras, instalaciones sanitarias, instalaciones eléctricas y otras, de ser el caso, firmados y sellados por los profesionales responsables del proyecto y por el administrado, adjuntando las correspondientes memorias descriptivas por cada especialidad.</p> <p>6.3 Plano de sostenimiento de excavaciones, de ser el caso y de acuerdo a lo establecido en el Art. 33 en la Norma E 050 "Suelos y cimentaciones" - RNE y memoria descriptiva que precise las características de la obra además de las edificaciones colindantes, indicando el número de pisos y sótanos, complementando con fotos.</p> <p>6.4 Estudio de mecánica de suelos, según los casos que establece el RNE.</p> <p>7 Certificado de factibilidad de Servicios para obra nueva de vivienda multifamiliar o fines afines a de vivienda.</p> <p>8 Certificación Ambiental de la entidad competente.</p> <p>9 Estudio de impacto Vial de la entidad competente.</p> <p>10 Copia del comprobante de pago por revisión del proyecto.</p> <p>11 Plano de seguridad y evacuación, cuando se requiera la intervención de los delegados Ad Hoc del CENEPRED.</p> <p>12 Informe Técnico favorable de los revisores urbanos, debidamente firmados.</p> <p>13 Para proyectos multifamiliar, la póliza CAR (todo Riesgo Contratista), según de las características de la obra que se vaya a ejecutar con cobertura por daños materiales y personales a terceros, de acuerdo a la Ley N° 29790.</p> <p>Notas:</p> <p>a. Los Revisores Urbanos deberán estar certificados por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento.</p> <p>b. El Formulario y sus anexos deben ser visados en todas sus páginas y cuando corresponda, firmados por el propietario o por el solicitante y los profesionales que interviene.</p> <p>c. Todos los planos y documentos técnicos deben estar sellados y firmados por el profesional responsable de los mismos y firmados por el propietario o solicitante.</p> <p>d. La Póliza CAR se entrega el día útil anterior al inicio de la obra y debe tener una vigencia igual o mayor a la duración del proceso edificatorio.</p>		4,150.00								presentar el recurso	presentar el recurso
				23.614	980.00						30 días hábiles para resolver el recurso.	30 días hábiles para resolver el recurso.	



DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS					
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN				
						Positivo	Negativo									
		<p>e. Debe comunicarse el inicio del proceso edificatorio con una antelación de 15 días calendario, en caso de no haberlo declarado en el FUE. Los mismo firmados por el propietario o solicitante.</p> <p>f. Se requiere la intervención del Delegado Ad Hoc del CENEPRED en proyectos de edificaciones de uso residencial mayores de cinco (5) pisos hasta diez (10) pisos, previo pago correspondiente. No se requiere su participación en edificaciones de vivienda de más de cinco (5) pisos en las cuales la circulación común llegue solo hasta el quinto piso, y el (los) piso(s) superior(es) forme(n) una unidad inmobiliaria.</p> <p>g. El administrado puede presentar, un juego original de planos y/o FUE al inicio del trámite y, aprobado el proyecto, los otros dos juegos.</p> <p>h. Para dar inicio a la ejecución de la obra autorizada con la licencia de edificación, a excepción de obras preliminares se presentará el ANEXO H, hasta 02 días hábiles antes del inicio de la obra.</p> <p>i. La licencia tiene una vigencia de treinta y seis (36) meses.</p>		4,150.00												
	<p>B. LICENCIA DE DEMOLICIÓN MODALIDAD C y D-CON EVALUACIÓN PREVIA POR LOS REVISORES URBANOS Base Legal D.S. N° 006-2017-VIVIENDA TUO de la Ley N° 29090 Ley de Regulación de habilitaciones Urbanas y Edificaciones, Arts 10 3 y 25 (28/02/2017) D.S. N° 011-2017-VIVIENDA, Reglamento de Licencias de Habitación Urbana y Licencias de Edificación Art. 54.3, 57 y 61 4 (15/05/2017) D.S. N° 002-2017-VIVIENDA Reglamento de Verificación Administrativa y Técnica (25/01/2017)</p> <p>No están consideradas en esta modalidad: 1) Las obras de edificación en bienes inmuebles que constituyan Patrimonio Cultural de la Nación y su área de influencia, declarados por el Ministerio de Cultura, e incluidos en el inventario que debe remitir el citado Ministerio, de acuerdo a lo establecido en el literal f) del numeral 2 del Art. 3 de la Ley.</p>	<p>Requisitos comunes</p> <p>1 FUE (03 Juegos originales), debidamente suscrito por el administrado y por los profesionales responsables señalando el número de recibo, fecha de pago del trámite.</p> <p>2 En caso que el solicitante no sea el propietario del predio, debe presentar la documentación que acredite que cuenta con derecho a edificar.</p> <p>3 En caso que el administrado sea una persona jurídica, presentar declaración jurada del representante legal señalando que cuenta con representación vigente, consignando datos de la partida registral y el asiento en el que consta inscrita la misma.</p> <p>4 Declaración Jurada de los profesionales que intervienen en el proyecto, señalando encontrarse hábiles para el ejercicio de la profesión.</p> <p>5 Pago por derecho de trámite.</p> <p>6 Documentación Técnica 03 Juegos originales y en Archivo digital (Autocad o Archicad), deberá contener el sello y la firma de los correspondientes de los Revisores Urbanos</p> <p>6.1 Plano de ubicación y localización, según formato.</p> <p>6.2 Planos de plantas a escala 1/75, dimensionados adecuadamente, en el que se delimita las zonas de la fábrica o de edificación a demoler, así como del perfil y altura de los inmuebles colindantes a las zonas de la fábrica o edificación a demoler, hasta una distancia de 1.50 m de los límites de propiedad.</p> <p>6.3 Plano de ceramiento del predio.</p> <p>7 Memoria descriptiva de los trabajos a realizar y del procedimiento de demolición a utilizar, donde se consideren las medidas de seguridad contempladas en la Norma Técnica G 050 del RNE y demás normas de la materia.</p> <p>8 En caso de uso de explosivos se deberá presentar además lo siguiente: a) Autorizaciones de las autoridades competentes SUCAMEC, Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y CENEPRED, según corresponda. b) Copia del cargo del documento otorgado a los propietarios y/u ocupantes de las edificaciones colindantes a la obra.</p>	FUE	23 614	960.00	X			Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde	15 días hábiles para presentar el recurso	15 días hábiles para presentar el recurso	30 días hábiles para resolver el recurso	30 días hábiles para resolver el recurso

DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Automático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
		<p>comunicándoles las fechas y horas en que se efectuarán las desonaciones.</p> <p>9 Informe Técnico favorable de los revisores urbanos, debidamente firmados</p> <p>10 Para proyectos multifamiliar, la poliza CAR (todo Riesgo Construcción), según de las características de la obra que se vaya a ejecutar con cobertura por daños materiales y personales a terceros, de acuerdo a la Ley N° 26790.</p> <p>Notas:</p> <p>a. Los Revisores Urbanos deberán estar certificados por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento.</p> <p>b. El Formulario y sus anexos deben ser visados en todas sus páginas y cuando corresponda, firmados por el propietario o por el solicitante y los profesionales que interviene.</p> <p>c. Todos los planos y documentos técnicos deben estar sellados y firmados por el profesional responsable de los mismos y firmados por el propietario o solicitante.</p> <p>d. La Poliza CAR se entrega el día útil anterior al inicio de la obra y debe tener una vigencia igual o mayor a la duración del proceso edificatorio.</p> <p>e. Debe comunicarse el inicio del proceso edificatorio con una antelación de 15 días calendario, en caso de no haberlo declarado en el FUE. Los mismo firmados por el propietario o solicitante.</p> <p>f. Se requiere la intervención del Delegado Ad Hoc del CENEPRED en proyectos de edificaciones de uso residencial mayores de cinco (5) pisos hasta diez (10) pisos, previo pago correspondiente. No se requiere su participación en edificaciones de vivienda de más de cinco (5) pisos en las cuales la circulación común llegue sólo hasta el quinto piso, y el (los) piso(s) superior(es) forme(n) una unidad inmobiliaria.</p> <p>g. El administrado puede presentar, un juego original de planos y/o FUE al inicio del trámite y, aprobado el proyecto, los otros dos juegos.</p> <p>h. Para dar inicio a la ejecución de la obra autorizada con la licencia de edificación, a excepción de obras preliminares se presentará el ANEXO H, hasta 02 días hábiles antes del inicio de la obra.</p> <p>i. La licencia tiene una vigencia de treinta y seis (36) meses.</p>		4,150.00									
2.24	<p>LICENCIA DE HABILITACIÓN URBANA MODALIDAD C. (Aprobación con evaluación previa del proyecto por la Comisión Técnica)</p> <p>Base Legal D.S. N° 006-2017-VIVIENDA TUO de la Ley N° 29090 Art. 16 (28/02/2017) D.S. N° 011-2017-VIVIENDA Reglamento de Licencia de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación Arts. 17.3.</p>	<p>Requisitos comunes.</p> <p>1 F.U.H.U (03 juegos originales) debidamente suscritos indicando el número de Recibo y la fecha de pago del Trámite</p> <p>2 Declaración Jurada consignando el número de la Partida registral y el asiento donde se encuentre inscrito el inmueble</p> <p>3 En caso que el administrado no sea el propietario del predio, deberá presentar la documentación que acredite que cuenta con derecho a habilitar.</p> <p>4 En caso el administrado sea una persona jurídica, declaración</p>	FUHU			X		45 días	Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde	
											15 días hábiles para presentar el recurso	15 días hábiles para presentar el recurso	
											30 días hábiles para resolver el recurso	30 días hábiles para resolver el recurso	



DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER



N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
				(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
20, 24 (15/05/2017) Numeral 2 del Artículo 10 del TUO de la Ley N° 29090	Se sujetan a esta modalidad: a) Las habilitaciones urbanas que se vayan a ejecutar por etapas con sujeción a un Planeamiento Integral. b) Las habilitaciones urbanas con construcción simultánea que soliciten venta garantizada de lotes. c) Las habilitaciones urbanas con construcción simultánea de viviendas en las que el número, dimensiones de lotes a habitar y tipo de viviendas a edificar se definan en el proyecto, siempre que su finalidad sea la venta de viviendas edificadas.	5 Jurada del representante legal, señalando que cuenta con representación vigente, consignando datos de la Partida Registral y el asiento en el que conste inscrita la misma. 6 Declaración Jurada de habilitación de los profesionales que interviene en el proyecto y suscriben la documentación técnica. 7 Certificado de Zonificación y Vías. 8 Certificado de Factibilidad de Servicios de agua, alcantarillado y de energía eléctrica. 9 Declaración Jurada de inexistencia de feudatarios. 10 Pago por derecho de trámite. 10 Documentación Técnica (03 Juegos originales y archivo digital). 10.1 Plano de ubicación y localización del terreno con coordenadas UTM. 10.2 Plano perimétrico y topográfico. 10.3 Plano de trazado y lotización con indicación de lotes, aportes vías y secciones de vías, ejes de trazo y habilitaciones urbanas colindantes, en caso sea necesario para comprender la integración con el entorno, plano de pavimentos con indicación de curvas de nivel cada metro. 10.4 Plano de ornamentación de parques, referentes al diseño, ornamentación y equipamiento de las áreas de recreación pública, de ser el caso. 10.5 Memoria descriptiva. 11 Copia del Planeamiento Integral aprobado cuando corresponda. 12 Certificación Ambiental, de acuerdo al SEIA según el Art. 19.1 del Reglamento. 13 Certificado de inexistencia de Restos Arqueológicos en aquellos casos en que el perímetro del área a habilitar se superponga con un área previamente declarada como parte integrante del Patrimonio Cultural de la Nación. 14 Estudio de Mecánica de Suelos con fines de pavimentación. 15 Estudio de Impacto Vial, en los casos que establezca el RNE. 16 Copia de los comprobantes de pago por revisión del proyecto. Notas: a. Los planos deberán estar georeferenciados al Sistema Geodésico Oficial, según lo establecido en la Ley N° 28294, Ley que crea el Sistema Nacional Integrado de Catastro y su vinculación con el Registro de Predios y su Reglamento. b. El Formulario y sus anexos deben ser visados en todas sus páginas y cuando corresponda, firmados por el propietario o por el solicitante y los profesionales que interviene. c. Todos los planos y documentos técnicos deben estar sellados y firmados por el profesional responsable de los mismos y firmados por el propietario o solicitante. d. Los requisitos 1 y 10 podrán ser presentados en un juego original al inicio del trámite y, aprobado el proyecto, los otros dos juegos originales.		4,150.00									
2.25	LICENCIA DE HABILITACIÓN URBANA MODALIDAD D (Aprobación con evaluación previa del proyecto por la Comisión Técnica) Base Legal Decreto N° 006-2017-VIVIENDA TUO de la Ley N° 29090	1 Requisitos comunes. 1 FUHU (03 juegos originales) debidamente suscritos indicando el número de Recibo y la fecha de pago del Trámite. 2 Declaración Jurada consignando el número de la Partida registral y el asiento donde se encuentre inscrito el inmueble. 3 En caso que el administrado no sea el propietario del predio, deberá presentar la documentación que acredite que cuenta	FUHU				X		45 días	Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde
												15 días hábiles para presentar el recurso	15 días hábiles para presentar el recurso
												30 días hábiles para	30 días hábiles para

DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
				(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
						Positivo	Negativo						
	<p>Art. 16 (26/02/2017) Numeral 2 del Artículo 10 del TUO de la Ley N° 29090 D.S. N° 011-2017-VIVIENDA Reglamento de Licencia de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación Arts. 17.4, 17.6, 20, 24 (15/05/2017)</p> <p>Se sujetan a esta modalidad: a) Predios que no colindan con áreas urbanas o colindan con predios que cuenten con proyectos de habilitación urbana aprobados y no ejecutados, y por tanto, se requiera de la formulación de un Planeamiento Integral. b) Predios que colindan con Zonas Arqueológicas, con bienes inmuebles integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación o con áreas naturales protegidas. c) Con o sin construcción simultánea para fines de industria, comercio y usos especiales (OU)</p>	<p>con derecho a habilitar.</p> <p>4 En caso el administrado sea una persona jurídica, declaración Jurada del representante legal, señalando que cuenta con representación vigente, consignando datos de la Partida Registral y el asiento en el que conste inscrita la misma.</p> <p>5 Declaración Jurada de habilitación de los profesionales que interviene en el proyecto y suscriben la documentación técnica.</p> <p>6 Certificado de Zonificación y Vías.</p> <p>7 Certificado de Factibilidad de Servicios de agua, alcantarillado y de energía eléctrica.</p> <p>8 Declaración Jurada de inexistencia de feudatarios.</p> <p>9 Pago por derecho de trámite.</p> <p>10 Documentación Técnica (03 Juegos originales y archivo digital)</p> <p>10.1 Plano de ubicación y localización del terreno con coordenadas UTM.</p> <p>10.2 Plano perimétrico y topográfico.</p> <p>10.3 Plano de trazado y lotización con indicación de lotes, aportes vías y secciones de vías, ejes de trazo y habilitaciones urbanas colindantes, en caso sea necesario para comprender la integración con el entorno, plano de pavimento con indicación de curvas de nivel cada metro.</p> <p>10.4 Plano de ornamentación de parques, referentes al diseño, ornamentación y equipamiento de las áreas de recreación pública, de ser el caso.</p> <p>10.5 Memoria descriptiva.</p> <p>11 Copia del Planeamiento integral aprobado, cuando corresponda.</p> <p>12 Certificación Ambiental, de acuerdo al SEIA según el Art. 19.1 del Reglamento.</p> <p>13 Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos en aquellos casos en que el perímetro del área a habilitar se superponga con un área previamente declarada como parte integrante del Patrimonio Cultural de la Nación.</p> <p>14 Estudio de Mecánica de Suelos con fines de pavimentación.</p> <p>15 Estudio de Impacto Vial, en los casos que establezca el RNE.</p> <p>16 Copia de los comprobantes de pago por revisión del proyecto.</p> <p>Notas:</p> <p>a. Los planos deberán estar georeferenciados al Sistema Geodésico Oficial, según lo establecido en la Ley N° 26294, Ley que crea el Sistema Nacional Integrado de Catastro y su vinculación con el Registro de Predios y su Reglamento.</p> <p>b. El Formulario y sus anexos deben ser visados en todas sus páginas y cuando corresponda, firmados por el propietario o por el solicitante y los profesionales que interviene.</p> <p>c. Todos los planos y documentos técnicos deben estar sellados y firmados por el profesional responsable de los mismos y firmados por el propietario o solicitante.</p> <p>d. Los requisitos 1 y 10 podrán ser presentados en un juego original al inicio del trámite y, aprobado el proyecto, los otros dos juegos originales.</p>		4,150.00							resolver el recurso	resolver el recurso	
2.26	LICENCIA DE HABILITACIÓN URBANA MODALIDAD B CON EVALUACIÓN PREVIA POR LOS REVISORES URBANOS	<p>1 Requisitos comunes.</p> <p>FUHU (03 juegos originales) debidamente suscritos indicando el número de Recibo y la fecha de pago del Trámite.</p> <p>2 Declaración Jurada consignando el número de la Partida registral y el asiento donde se encuentre inscrito el inmueble.</p>	FUHU		42.482	1.763.00	X			Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde

DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS	DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
			Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
						Positivo						Negativo
	<p>D.S. N° 006-2017-VIVIENDA TUO Ley N° 28090 Art. 16 (28/02/2017)</p> <p>D.S. N° 011-2017-VIVIENDA Reglamento de Licencia de Habitación Urbana y Licencias de Edificación Art 25 (15/05/2017)</p> <p>Artículo 10.3 del TUO de la Ley N° 28090</p> <p>Se sujetan a esta modalidad:</p> <p>a) Las habilitaciones urbanas de unidades prediales no mayores de cinco (05) hectáreas que constituyan lotes rústicos y que conformen un lote único, siempre y cuando el lote no se encuentre afecto al Plan Vial Provincial o Metropolitano.</p> <p>b) Las habilitaciones urbanas de predios que cuenten con un Planeamiento Integral aprobado con anterioridad.</p>	<p>3 En caso que el administrado no sea el propietario del predio, deberá presentar la documentación que acredite que cuenta con derecho a habilitar.</p> <p>4 En caso el administrado sea una persona jurídica, declaración Jurada del representante legal, señalando que cuenta con representación vigente, consignando datos de la Partida Registral y el asiento en el que conste inscrita la misma.</p> <p>5 Declaración Jurada de habilitación de los profesionales que interviene en el proyecto y suscriben la documentación Técnica</p> <p>6 Certificado de Zonificación y Vías</p> <p>7 Certificado de Factibilidad de Servicios de agua, alcantarillado y de energía eléctrica.</p> <p>8 Declaración Jurada de inexistencia de feudatarios.</p> <p>9 Pago por derecho de trámite</p> <p>10 Documentación Técnica (03 Juegos originales y archivo digital)</p> <p>10.1 Plano de ubicación y localización del terreno con coordenadas UTM</p> <p>10.2 Plano perimétrico y topográfico</p> <p>10.3 Plano de trazado y lotización con indicación de lotes, aportes vías y secciones de vías, ejes de trazo y habilitaciones urbanas colindantes, en caso sea necesario para comprender la integración con el entorno, plano de pavimentos, con indicación de curvas de nivel cada metro.</p> <p>10.4 Plano de ornamentación de parques, referentes al diseño, ornamentación y equipamiento de las áreas de recreación pública, de ser el caso</p> <p>10.5 Memoria descriptiva.</p> <p>11 Copia del Planeamiento integral aprobado, cuando corresponda</p> <p>12 Certificación Ambiental, de acuerdo al SEIA según el Art. 19.1 del Reglamento</p> <p>13 Certificado de inexistencia de Restos Arqueológicos en aquellos casos en que el perímetro del área a habilitar se superponga con un área previamente declarada como parte integrante del Patrimonio Cultural de la Nación</p> <p>14 Estudio de Mecánica de Suelos con fines de pavimentación</p> <p>15 Informe técnico favorable de los revisores urbanos, amido según lo previsto en reglamento de los revisores urbanos.</p> <p>Notas:</p> <p>a. Los planos deberán estar georeferenciados al Sistema Geodésico Oficial, según lo establecido en la Ley N° 28294, Ley que crea el Sistema Nacional Integrado de Catastro y su vinculación con el Registro de Predios y su Reglamento.</p> <p>b. El Formulario y sus anexos deben ser visados en todas sus páginas y cuando corresponda, firmados por el propietario o por el solicitante y los profesionales que interviene.</p> <p>c. Todos los planos y documentos técnicos deben estar sellados y firmados por el profesional responsable de los mismos y firmados por el propietario o solicitante.</p> <p>d. La documentación técnica debe contener el nombre, firma colegiatura, especialidad y el sello conforme del Revisor Urbano</p> <p>e. Los requisitos 1 y 10 podrán ser presentados en un juego original al inicio del trámite y, aprobado el proyecto, los otros dos juegos originales.</p>		4,150.00								
				12.530	520.00						30 días hábiles para resolver el recurso	30 días hábiles para resolver el recurso



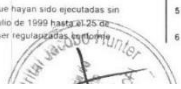
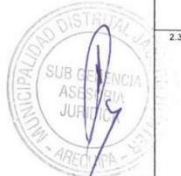
DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
	Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
						Positivo						Negativo
<p>LICENCIA DE HABILITACIÓN URBANA MODALIDAD C Y D CON EVALUACIÓN PREVIA POR LOS REVISORES URBANOS</p> <p>Base Legal D.S. N° 006-2017-VIVIENDA TUO de la Ley N° 29090 Art. 16 (28/02/2017) D.S. N° 011-2017-VIVIENDA Reglamento de Licencia de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación Art 25, (15/05/2017) Artículo 10.3 del TUO de la Ley N° 28090</p> <p>Se sujetan a esta modalidad: a) Predios que no colinden con áreas urbanas o colinden con predios que cuenten con proyectos de habilitación urbana aprobados y no ejecutados, y por tanto, se requiera de la formulación de un Planeamiento Integral b) Predios que colinden con Zonas Arqueológicas, con bienes inmuebles integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación o con áreas naturales protegidas. c) Con o sin construcción simultánea para fines de industria, comercio y usos especiales (OU)</p>	<p>Requisitos comunes.</p> <p>1 FUJHU (03 juegos originales) debidamente suscritos indicando el número de Recibo y la fecha de pago del Trámite</p> <p>2 Declaración Jurada consignando el número de la Partida registral y el asiento donde se encuentre inscrito el inmueble</p> <p>3 En caso que el administrado no sea el propietario del predio, deberá presentar la documentación que acredite que cuenta con derecho a habilitar.</p> <p>4 En caso el administrado sea una persona jurídica, declaración Jurada del representante legal, señalando que cuenta con representación vigente, consignando datos de la Partida Registral y el asiento en el que conste inscrita la misma.</p> <p>5 Declaración Jurada de habilitación de los profesionales que interviene en el proyecto y suscriben la documentación técnica</p> <p>6 Certificado de Zonificación y Vías</p> <p>7 Certificado de Factibilidad de Servicios de agua, alcantarillado y de energía eléctrica.</p> <p>8 Declaración Jurada de inexistencia de feudatarios.</p> <p>9 Pago por derecho de trámite</p> <p>10 Documentación Técnica (03 Juegos originales y archivo digital)</p> <p>10.1 Plano de ubicación y localización del terreno con coordenadas UTM</p> <p>10.2 Plano permétrico y topográfico</p> <p>10.3 Plano de trazado y lotización con indicación de lotes, aportes vías y secciones de vías, ejes de trazo y habilitaciones urbanas colindantes, en caso sea necesario para comprender la integración con el entorno, plano de pavimento con indicación de curvas de nivel cada metro.</p> <p>10.4 Plano de ornamentación de parques, referentes al diseño, ornamentación y equipamiento de las áreas de recreación pública, de ser el caso.</p> <p>10.5 Memoria descriptiva</p> <p>11 Copia del Planeamiento integral aprobado cuando corresponda</p> <p>12 Certificación Ambiental, de acuerdo al SEIA según el Art. 19.1 del Reglamento</p> <p>13 Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos en aquellos casos en que el perímetro del área a habilitar se superponga con un área previamente declarada como parte integrante del Patrimonio Cultural de la Nación</p> <p>14 Estudio de Mecánica de Suelos con fines de pavimentación.</p> <p>15 Estudio de Impacto Vial, en los casos que establezca el RNE</p> <p>16 Informe técnico favorable de los revisores urbanos, emitido según lo previsto en el reglamento de los revisores urbanos.</p> <p>Notas:</p> <p>a. Los planos deberán estar georeferenciados al Sistema Geodésico Oficial, según lo establecido en la Ley N° 28294, Ley que crea el Sistema Nacional Integrado de Catastro y su vinculación con el Registro de Predios y su Reglamento.</p> <p>b. El Formulario y sus anexos deben ser visados en todas sus páginas y cuando corresponda, firmados por el propietario o por el solicitante y los profesionales que interviene</p> <p>c. Todos los planos y documentos técnicos deben estar sellados y firmados por el profesional responsable de los mismos y firmados por el propietario o solicitante.</p> <p>d. La documentación técnica debe contener el nombre, firma</p>	FUJHU	23.763	987.00	X			Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde	



DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACIÓN DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
		colegiatura, especialidad y el sello conforme del Revisor Urbano e.Los requisitos 1 y 10 podrán ser presentados en un juego original al inicio del trámite y, aprobado el proyecto, los otros dos juegos originales.			4,150.00								
2.28	MODIFICACIÓN DE PROYECTOS DE HABILITACIÓN URBANA - MODALIDAD A. Base Legal D.S N° 006-2017-VIVIENDA TUO de la Ley N° 29090 Art.16 (28/02/2017) D.S N° 011-2017-VIVIENDA Reglamento de Licencia de Habitación Urbana y Licencias de Edificación Art. 26.2 literal a (15/05/2017) Artículo 26.2 del D.S. N° 11-2017-Vivienda que aprueba el Reglamento de Licencias de Habitación Urbana y Licencias de Edificación.	1 FUHU debidamente suscritos indicando el número de Recibo y la fecha de pago del Trámite. 2 Planos por triplicado y demás documentación que sustente su peticion. 3 Pago por derecho de trámite	FUHU	5.735	238.00	X			Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	Alcalde 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	
2.29	MODIFICACIÓN DE PROYECTOS DE HABILITACIÓN URBANA - MODALIDAD B. Base Legal D.S N° 006-2017-VIVIENDA TUO de la Ley N° 29090 Art. 22 (28/02/2017) D.S N° 011-2017-VIVIENDA Reglamento de Licencia de Habitación Urbana y Licencias de Edificación Art. 26.2 literal b (15/05/2017)	1 FUHU debidamente suscritos indicando el número de Recibo y la fecha de pago del Trámite. 2 Planos por triplicado y demás documentación que sustente su peticion. 3 Pago por derecho de trámite.	FUHU	13.976	580.00		X	10 días	Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	Alcalde 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	
2.35	REGULARIZACIÓN DE HABILITACIONES URBANAS EJECUTADAS Base Legal D.S. N° 006-2017-VIVIENDA TUO de la Ley N° 29090 Art. 23 (28/02/2017) D.S. N° 011-2017-VIVIENDA Reglamento de Licencia de Habitación Urbana y Licencias de Edificación Art.20, 34, 35, 36 (15/05/2017) Artículo N° 23 del Texto Unico Ordenado de la Ley 29090 Notas: Las habilitaciones urbanas que hayan sido ejecutadas sin licencia después del 20 de Julio de 1999 hasta el 25 de Setiembre de 2007, pueden ser regularizadas, hasta el	1 FUHU y Anexo G (03 juegos originales) debidamente suscritos indicando el número de Recibo y la fecha de pago del Trámite. 2 Declaración Jurada consignando el número de la Partida Registral y el asiento donde se encuentre inscrito el inmueble. 3 En caso que el administrado no sea el propietario del predio, deberá presentar la documentación que acredite que cuenta con derecho a habitar. 4 En caso el administrado sea una persona jurídica, presentar Declaración Jurada del representante legal, señalando que cuenta con representación vigente, consignando datos de la Partida Registral y el asiento en el que conste inscrita la misma. 5 Declaración Jurada de habilitación de los profesionales que suscriben la documentación técnica. 6 Certificado de Zonificación y Vías y de ser el caso, de alineación.					X	06 días	Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	Alcalde 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	



DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER



N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario (Código / Ubicación)	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
	<p>al procedimiento establecido en el presente capítulo, pudiendo considerar el cumplimiento de la normativa técnica vigente a la fecha de su ejecución o en el caso que le sea favorable la normativa técnica actual.</p> <p>* El administrado que ejecuto obras de habitación urbana sin contar con la autorización municipal correspondiente, puede iniciar el procedimiento de regularización, siempre que cuente con edificaciones y obras de distribución de agua potable y recolección de desague y de distribución de energía e iluminación pública, según corresponda, y el nivel de consolidación de los predios debe ser de 90% del total del área útil del predio matriz.</p>	<p>miento</p> <p>7 Plano de ubicación con la localización del terreno (03 Juegos originales).</p> <p>8 Plano de lotización, conteniendo el perímetro del terreno, el diseño de la lotización, de las vías, aceras y bermas, y las correspondientes a los aportes (03 juegos originales).</p> <p>9 Plano perimétrico y topográfico del terreno, incluyendo la referencia topográfica a la vía urbanizada más cercana existente o con aprobación de proyectos.</p> <p>10 Memoria descriptiva, indicando las manzanas, áreas de los lotes, numeración y aportes. (03 juegos originales)</p> <p>11 Plano que indique los lotes ocupados y la altura de las edificaciones existentes.</p> <p>12 Copia legalizada notarialmente de las minutas y/o copia de los comprobantes de pago por la redención de los aportes que correspondan.</p> <p>13 Declaración Jurada de la reserva de áreas para los aportes reglamentarios.</p> <p>14 Declaración Jurada suscrita por el administrado y el profesional constator de obra, en la que indique que se verificó que las obras se ejecutaron total o parcialmente.</p> <p>15 En caso que se cuente con estudios preliminares aprobados, no corresponde presentar los requisitos indicados en los ítems 6, 7 y 8, debiendo presentar en su reemplazo: - Resolución y planos de los estudios preliminares aprobados. - Planos de Replanteo de la Habitación Urbana, de correspondencia.</p> <p>16 Pago por Derecho de Trámite</p> <p>Nota: a. El Formulario y sus anexos deben ser visados en todas sus páginas y cuando corresponda, firmados por el propietario o por el solicitante y los profesionales que intervienen. b. Todos los planos y documentos técnicos deben estar sellados y firmados por el profesional responsable de los mismos y firmados por el propietario o solicitante.</p>			4,150.00								
2.40	<p>AUTORIZACIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESPLIEGUE DE LA BANDA ANCHA.</p> <p>(VIGENCIA DE INSTALACION DE INFRAESTRUCTURA MAXIMA 120 DIAS CALENDARIO)</p> <p>Base Legal: Ley N° 27444, Art. 207 (11/04/2001) Ley N° 27972 (27/05/2003) Ley N° 29904 (20/07/2012) D.S. N° 014-2013-MTC Art. 48, 50, 51, 52 y 53 (04/11/2013) Artículo 5 de la Ley N° 29022 Ley para el Fortalecimiento de la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones</p>	<p>REQUISITOS GENERALES</p> <p>1 Carta simple suscrita por el representante legal del solicitante.</p> <p>2 En caso que el administrado sea una persona jurídica, presentar declaración jurada del representante legal señalando que cuenta con representación vigente, consignando datos de la partida registral y el asiento en el que consta inscrita la misma.</p> <p>3 Declaración jurada suscrita por el representante legal del solicitante, refiriendo que la infraestructura y redes a ser instaladas, resultan necesarias para prestar servicios públicos de telecomunicaciones que se soportan sobre banda ancha, conforme a la normalidad del subsector comunicaciones.</p> <p>4 Copia de la resolución emitida por el M.T.C. mediante el cual se otorga al solicitante concesión para prestar el servicio público de telecomunicaciones, o en caso de las empresas de valor añadido resolución que refiere el Art. 33 de la Ley de Telecomunicaciones.</p> <p>5 Memoria descriptiva y planos de ubicación de la infraestructura y redes de telecomunicaciones necesarias para la banda ancha a ser instaladas, detallando características físicas y técnicas de las</p>					X			Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde

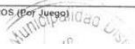
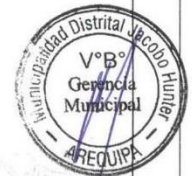
DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
	Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
						Positivo						Negativo
	<p>instalaciones respectivas. Estos documentos deben estar suscritos por un Ing. Electrónico o de Telecomunicaciones y en caso existan obras civiles por Ing. Civil, todos colegiados, adjuntando el Certificado de Habilidad vigente expedido por CIP.</p> <p>6 Carta de compromiso suscrita por el representante legal del administrado, en la que se comprometa a que la instalación a ser efectuada, observará las mejores prácticas internacionales, la normalidad sectorial en materia de infraestructura de comunicaciones y las disposiciones legales sobre seguridad y patrimonio cultural que resulten pertinentes.</p> <p>7 Cronograma provisional para la ejecución de la obra, con indicación expresa de las áreas que serán comprometidas y naturaleza de trabajo que se realizará.</p> <p>8 Planos y cálculos de las instalaciones desde el punto de vista estructural y de anclaje de la infraestructura suscritos por Ing. Civil colegiado.</p> <p>9 Declaración jurada del Ing. Civil colegiado responsable de la ejecución de la obra, que incluya expresamente que las obras civiles edificaciones, y/o la estructura soporte de la red y equipos de telecomunicaciones, reúnen las condiciones que aseguran su adecuado comportamiento en condiciones extremas de riesgo tales como sismos, vientos, entre otros.</p> <p>10 Declaración Jurada de estar habilitado, del ingeniero civil responsable de la ejecución de la obra, y del responsable de la infraestructura y redes de telecomunicaciones, expedido por el colegio de ingenieros del Perú.</p> <p>11 Carta de compromiso obligándose a indemnizar los daños y perjuicios, lesiones, o muerte de personas derivadas de las omisiones, negligencias propias o incumplimiento de las condiciones de seguridad de la obra.</p> <p>12 En caso que la obra requiera cierre total de la vía, plano de propuesta de desvío de tránsito visado por Ing. Civil o de Transportes, colegiado y hábil.</p> <p>13 Pago por derecho de trámite.</p> <p>REQUISITOS ESPECÍFICOS SEGÚN SEA EL CASO: En caso para infraestructura y redes alámbricas deberá presentar además de los requisitos anteriores lo siguiente: 14 Carta de compromiso suscrita por el representante legal del administrado, en la que se comprometa a reubicar o reubicar las redes de cableado aéreo y los postes en las áreas de dominio público, conforme lo determine el gobierno local de la jurisdicción en resguardo del medio ambiente, salud pública, seguridad, patrimonio cultural y el ordenamiento territorial, en concordancia con la normatividad sectorial en materia de infraestructura de comunicaciones.</p> <p>15 Carta de compromiso suscrita por el representante legal del administrado, en la que se comprometa a que efectuará la reposición de pavimentos, veredas y mobiliario urbano en las áreas intervenidas, respetando las características originales, en caso hayan sido efectuadas.</p> <p>En caso para infraestructura y redes inalámbricas deberá presentar además de los requisitos anteriores lo siguiente: 16 Carta de compromiso por la cual se compromete a adoptar todas las medidas necesarias a fin de garantizar que las radiaciones que emita la estación radioeléctrica durante su operación, no excederán</p>		4,150.00									
			19,229	798.00								

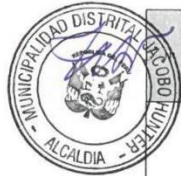


DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
17		<p>los valores establecidos como límites máximos permisibles de radiaciones no ionizantes por la normatividad que aprueba el Gobierno Nacional, en ejercicio de sus competencias.</p> <p>Carta de compromiso por la cual se compromete a tomar las medidas necesarias para la prevención del ruido, vibraciones u otro impacto ambiental comprobado que pudieran causar incomodidad a los vecinos por la instalación o funcionamiento de la estación radioeléctrica.</p> <p>En caso para instalaciones en áreas o bienes de propiedad privada, adicionalmente de los requisitos generales y específicos deberá presentar los siguientes documentos:</p>		4,150.00									
18		Declaración jurada suscrita por Ing. Civil colegiado, de que no se afectará la estabilidad actual de la infraestructura; las instalaciones de uso común de la edificación de dominio privado, ni las condiciones de seguridad para las personas y sus bienes, con el cálculo justificativo que resulte necesario.											
19		Copia legalizada notarialmente del documento que acredite el derecho de uso del bien a ser utilizado, contenido por su respectivo propietario o propietarios.											
20		A efectos del requisito 19 se considerará. Para los casos de predios comprendidos en el Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad exclusiva y de propiedad común se presentará.											
21		Copia legalizada del acta de la junta de propietarios autorizando la ejecución de la obra, de conformidad con lo previsto en la ley N° 27157.											
22		En caso de instalación de cableado sobre infraestructura previamente instalada, se presentará copia legalizada del documento que acredite el derecho de uso conferido por el propietario de la referida infraestructura.											
23		Para los casos en que le solicitante sea el propietario del bien inmueble a ser utilizado presentará copia legalizada notarialmente de la partida registral respectiva, con una antigüedad no mayor de dos (02) meses.											
24		En ausencia de notario en la localidad, la copia legalizada a la que se hace referencia en el presente requisito, podrá ser otorgada por el Juez de paz competente.											
2.41	<p>CONFORMIDAD PARA LA INSTALACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESPLIEGUE DE LA BANDA ANCHA.</p> <p>Base Legal: D.S. N° 006-2017-JUS Art N° 122 (20/03/2017) Ley N° 27972 (27/09/2003) Ley N° 29904 (20/07/2012) D.S. N° 014-2013-MTC Art. 56 (04/11/2013) Artículo 5 de la Ley N° 29022 Ley para el Fortalecimiento de la</p>	<p>1 Solicitud para el otorgamiento de la conformidad de la instalación efectuada.</p> <p>2 Pago por derecho de trámite.</p>		23.373	970.00	X			Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde	
2.46	<p>CERTIFICADO DE COMPATIBILIDAD DE USO</p> <p>Base Legal: Ley N° 27972, Art 79 (27/09/2003) D.S. N° 006-2017-JUS Art N° 122 (20/03/2017) D.S. N° 030-98-EM Art. 12 (03/06/1998) Artículo 45 del TUO de la Ley N° 27444</p>	<p>1 Solicitud - Declaración Jurada Indicando la Actividad Comercial e indicando número de DNI</p> <p>2 Declaración jurada donde consigne el número de Ficha o Partida Registral que señale los datos generales de la propiedad</p> <p>3 Copia de Planos (01) de: - Localización a escala 1/10000. - Ubicación a escala 1/500 y Perímetro a escala 1/100.</p> <p>4 Pago por derecho de trámite</p>		1.795	74.50		X		10 (Diez) Días Hábiles	Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde
2.46	<p>VERIFICACION DE PLANOS (Por Juego)</p>	<p>1 Solicitud</p>					X	15 (Quince)	Trámite	Sub Gerente de	Sub Gerente de	Alcalde	



DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MD.JH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER



DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS	Formulario / Código / Ubicación	DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
			(en % UIT Año 2016)	(en \$)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
					Positivo	Negativo					
<p>Base Legal TUO Código Procesal Civil R.M. N° 010-93-JUS Art. 504 (23/04/1993) Ley N° 27972 Art. 73 (27/05/2003) D.S. N° 006-2017-JUS Art. N° 37 (20/03/2017) Artículo 45 del TUO de la Ley N° 27444 Nota: Solo pueden acogerse a este procedimiento los que se encuentren dentro de la expansión urbana.</p>	<p>2. Tres juegos de plano de Ubicación y de Localización perimétrico (de ser el caso) escalas: 1/1000 y 1/500 o 1/200, 1/50 respectivamente y tres juegos de las memorias descriptivas, según sea el caso inscrito por profesional y propietario. 3. Declaración jurada donde consigne el número de Ficha o Partida Registral que señale los datos generales de la propiedad. 4. Pago por derecho de trámite.</p>		4.150.00				Días Hábiles	Documentario	Desarrollo Urbano	Desarrollo Urbano 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	Desarrollo Urbano 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
<p>2.49 CERTIFICADO DE HABILITABILIDAD O ESTADO DE PREDIO RUINOSO O AFINES. Base Legal Ley N° 27972 Art. 79 (27/05/2003) D.S. N° 006-2017-JUS Art. N° 122 (20/03/2017) D.S. N° 011-2006-VIVIENDA (08-05-2006) Artículo 45 del TUO de la Ley N° 27444</p>	<p>1. Solicitud. 2. Declaración jurada donde consigne el número de Ficha o Partida Registral que señale los datos generales de la propiedad. 3. Plano de ubicación y localización a escala 1/500 y 1/5000. 4. Plano de distribución escala 1/50. 5. Certificado de estabilidad estructural firmado por ingeniero civil. 6. Pago por derecho de trámite.</p>		1.446	60.00		X	10 (Diez) Días Hábiles	Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	Alcalde 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
<p>AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE OBRAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN ÁREAS DE DOMINIO PÚBLICO (Por cada intervención). - Para trabajo de ampliación de redes, Mantenimiento de redes. - Para trabajos de canalización, calas acometidas de conexión, cámaras, buzones, postes entre otros. Base Legal Ley N° 30477 Art. 3, 4, 5, 7 y 9 (29/06/2016) Nota: Están obligadas a solicitar la autorización las empresas públicas, privadas y mixtas prestadoras de servicios públicos.</p>	<p>1. Solicitud según formato e indicar la ubicación de la obra a ejecutar, de acuerdo al Plan Anual de Obras presentado con antelación. 2. Copia simple de la Resolución emitida por el Ministerio que otorga el permiso al operador para prestar el servicio solo cuando se trate de Servicios de Telecomunicaciones. (cuando corresponda) 3. Original emitido por el Ministerio de Cultura, con opinión favorable (para la Zona Monumental según sea el caso) 4. Copia simple de la Autorización de desvío de Tránsito de la MPA (Cuando corresponda) 5. Declaración Jurada donde el administrado o la empresa pública o privada se comprometa dejar la vía, pavimento y otros en iguales condiciones a como la encontró. 6. Pago por derecho de trámite 1% de la UIT vigente. Notas: El Plan Anual de Obras se elabora anualmente y se presenta por medio digital a la municipalidad, durante la primera semana de Diciembre del año anterior, de acuerdo al contenido dispuesto en el artículo 8 de la Ley.</p>		3.422	142.00		X		Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	Alcalde 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
<p>2.61 CONFORMIDAD DE LA EJECUCIÓN DE OBRA DE SERVICIOS PÚBLICOS AUTORIZADAS EN ÁREAS DE DOMINIO PÚBLICO. - Para trabajo de ampliación de redes, Mantenimiento de redes y conexión domiciliaria. - Para trabajos de canalización, calas acometidas de conexión, cámaras, buzones, postes entre otros. Base Legal Ley N° 30477 Art. 3, 4, 5, 7 y 9 (29/06/2016) Artículo 3.1 de la Ley 30477, Ley que regula la ejecución de obras</p>	<p>1. Solicitud según formato e indicar la ubicación de la obra a ejecutar, de acuerdo al Plan Anual de Obras presentado con antelación. Notas: El Plan Anual de Obras se elabora anualmente y se presenta por medio digital a la municipalidad, durante la primera semana de Diciembre del año anterior, de acuerdo al contenido dispuesto en el artículo 8 de la Ley.</p>		Gratuito			X		Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	Alcalde 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso

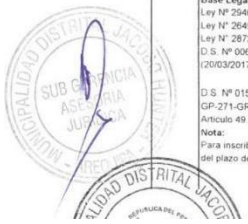
DECRETO DE ALCALDIA N° 002-2019-MD.JH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
	de servicios públicos autorizados por las Municipalidades <i>Nota:</i> Están obligadas a solicitar la autorización las empresas públicas, privadas y mixtas prestadoras de servicios públicos.												
2.62	AUTORIZACIÓN PARA REPARACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE VEREDA, BERMAS Y OTROS Base Legal Ley N° 27444 Art. 37 y 39 (11/04/2001) Ley N° 27972 Art. 73, 78 y 79 (27/05/2003) D.Leg. N° 776, Art. 68 (31/12/1993) Artículo 48 del TUO de la Ley 27444	1 Solicitud - Declaración Jurada 2 Plano de Ubicación a escala 1/50 o 1/100. 3 Plano de Arquitectura a escala 1/50 o 1/100. 4 Plano de Elevación actual y propuesta a escala de 1/50 o 1/100. 5 Memoria Descriptiva. 6 Pago por derechos de trámite		6.747	280.00		X	05 (Cinco) Días Hábiles	Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	
2.63	INSTALACIÓN DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y DESAGÜE. Base Legal * Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 (27.05.03), Art. 79. * Decreto Legislativo que establece medidas para propiciar la inversión en materia de servicios públicos y obras públicas de infraestructura, Decreto Legislativo N° 1014 (10.05.08), Arts. 4 y 5. * Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, Ley N° 30056 (02.07.13) Art. 5. * Resolución de Consejo Directivo N° 042-2011-SUNASS-CD, (26.10.2011) * Ley 30228 Art. 5 Artículo 3 1 de la Ley N° 30477. <i>Nota:</i> Sólo para predios urbanos. No incluye zonas de riesgo y otras zonas distintas según el Plan de Desarrollo Metropolitano de Arequipa 2016-2025.	1 Solicitud * con carácter de declaración jurada, que incluya necesariamente la siguiente información: * Identificación de la entidad prestadora de servicio (EPS) solicitante y número de RUC. En caso de una EPS * Identificación del representante o apoderado de EPS con indicación de su DNI. 2 Copia simple de contrato de la Municipalidad o empresa de la EPS 3 Exhibición del comprobante de pago de la tasa por concepto de derecho de trámite (1%) Nota: Calificación es automática, a excepción de las zonas de riesgo y áreas diferentes a predios urbanos		3.349	139.00		X		Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	
2.64	AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE OBRAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN ÁREAS DE DOMINIO PÚBLICO EN CASOS ESPECIALES. (Por cada intervención) - Para trabajo de ampliación de redes, Mantenimiento de redes y otros. Base Legal Ley N° 27972 Art. 73, 78 y 79 (27/05/2003) Ley N° 30056 Art. 5 (02/07/2013) Decreto Legislativo N° 1014 Arts. 4 y 5 (16/05/2008) Artículo 3 1 de la Ley N° 30477.	1 Solicitud - Declaración Jurada 2 Adjuntar copia de la autorización o contrato de la empresa prestadora del servicio (según sea el caso) 3 Croquis de ubicación 4 Copia simple del contrato que se firmo con la empresa contratista cuando el servicio sea individual 5 Copia simple de la Resolución emitida por el Ministerio que otorga el permiso al operador para prestar el servicio solo cuando se trate de Servicios de Telecomunicaciones. (cuando corresponda) 6 Copia de la autorización o informe emitido por el Ministerio de Cultura, con opinión favorable (según sea el caso) 7 Copia simple de la Autorización de desvío de Tránsito de la MPA. (Cuando corresponda) 8 Declaración Jurada donde el administrado o la empresa contratista se comprometa a dejar la vía, pavimento y otros en iguales condiciones a como la encontró.					X		Trámite Documentario	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Sub Gerente de Desarrollo Urbano	Alcalde 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	



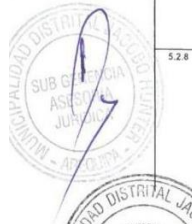
DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MD.JH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
			(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
			4,150.00	198.00	Positivo	Negativo						
9	Pago por derecho de trámite		4,150.00	198.00								
5.2	DEPARTAMENTO DE REGISTRO CIVIL Y CEMENTERIO.											
5.2.1	INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO ORDINARIA. Base Legal: Código Civil Art. 19, 20 y 21 Ley N° 26467 Art. 7 (12/07/1995) Ley N° 28720 (25/04/2006) Ley N° 29462 Art. 3 Y 4 (28/11/2009) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98 PCM Art. 25 (25/04/1998) GP-271-GRC/SGGTRC/004 Artículo 49.1 del TUO de la Ley N° 27444 Nota: La notificación se efectuará según lo establecido en el documento normativo que emita RENIEC al respecto			Gratuito		X	01 (Un) Día Hábil	Registro Civil	Jefe de Registro Civil			
5.2.1	INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO DE MENORES DE EDAD QUE SEAN HIJOS DE PERUANOS Y NACIDOS EN EL EXTRANJERO (INSCRIPCIÓN ORDINARIA O EXTEMPORANEA SEGÚN SEA EL CASO) Base Legal: Ley N° 26497 D.S. N° 015-98 PCM Art. 25 (25/04/1998) Artículo 49.1 del TUO de la Ley N° 27444 Nota: Solo procede en el caso de no haber hecho el registro en la Oficina Registral Consular correspondiente y una vez hayan fijado su domicilio en territorio Peruano.			Gratuito		X	03 (Tres) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil			
5.2.3	INSCRIPCIÓN EXTEMPORANEA DE MENOR DE EDAD. Base Legal: Ley N° 29462 Art. 3 y 4 (28/11/2009) Ley N° 26467 (12/07/1995) Ley N° 28720 (25/04/2006) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98 PCM Art. 26 (25/04/1998) GP-271-GRC/SGGTRC/004 Artículo 49.1 del TUO de la Ley N° 27444 Nota: Para inscribir el nacimiento que no se efectuó dentro del plazo de inscripción ordinaria.	Formato RENIEC		Gratuito		X	05 (Cinco) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil	RENIEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso

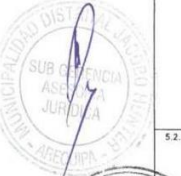


DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
				(en % UIT Año 2018)	(en \$)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
				4.150.00		Positivo	Negativo						
	INSCRIPCIÓN EXTEMPORÁNEA DE MAYOR DE EDAD Base Legal Ley N° 26497 (12/07/1995) Ley N° 29462 Art. 3 (28/11/2009) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98 PCM Art. 27 (25/04/1998) Artículo 49.1 del TUO de la Ley N° 27444 Nota: Para inscribir el nacimiento del mayor de edad no inscrito	1 Solicitud suscrita por el titular (según Formato) 2 Certificado de nacido vivo, firmado y sellado por el profesional competente o copia simple de este documento o constancia de estudios con mención de los años cursados por el director del colegio o declaración jurada de autoridad política o judicial o religiosa. 3 Copia simple de los Documentos de identidad según corresponda. 4 En caso los padres intervengan en la inscripción deben estar debidamente autorizados por el (a) titular mayor de edad para lo cual deberán exhibir el DNI y en caso de extranjeros presentar original de carnet de extranjería o pasaporte. 5 Otros Documentos que sean necesarios para sustentar la inscripción correspondiente.	Formato RENEC		Gratuito		X	05 Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	
5.2.6	INSCRIPCIÓN DE DECLARACION JUDICIAL DE PATERNIDAD O MATERNIDAD Base Legal Código Civil 387 y siguientes (1984) Ley N° 26497 (12/07/1995) Ley N° 29032 (05/06/2007) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98 PCM (25/04/1998) Artículo 49.1 del TUO de la Ley N° 27444 Nota: Para atender la solicitud de inscripción de declaración de paternidad o maternidad declarada por madato judicial	1 Oficio y parte con resolución judicial consentida o ejecutoriada que corresponda u oficio con copias simples de las resoluciones judiciales señaladas. 2 Pago por derecho de tramite.		0.313	13.00			X	05 (Cinco) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
5.2.7	INSCRIPCIÓN DE RECONOCIMIENTO POR ESCRITURA PÚBLICA O TESTAMENTO Base Legal Código Civil (1984) Ley N° 26497 (12/07/1995) Ley N° 29032 Art. 2 (05/06/2007) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98 PCM (25/04/1998) D.Leg. N° 295 Código Civil Art 389 y 390 (25/07/84) Artículo 49.1 del TUO de la Ley N° 27444 Nota: Para atender la solicitud de reconocimiento de un hijo (a) practicado por el padre o la madre o los abuelos en el caso de Art. 390° del Código Civil	1 Oficio y escritura pública de reconocimiento o protocolización del Testamento u oficio con copias simples de estos instrumentos públicos. 2 Pago por derecho de tramite.		0.313	13.00			X	05 (Cinco) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
5.2.8	ADOPCIÓN DE MENORES O MAYORES DE EDAD Base Legal Código Civil Ley N° 26497 (12/07/1995) Ley N° 20981 Art. 12 (03/10/1998)	1 Oficio y parte con resolución judicial consentida o ejecutoria que corresponda u oficio con las copias simples de las resoluciones señaladas. 2 Oficio y resolución administrativa (MINDES) u oficio con copia simple de la resolución señalada (MINDES), expedida por autoridad competente si se trata de menores en abandono legal. 3 Oficio y escritura pública que corresponda u oficio con copia simple de este instrumento público. 4 Exhibir los DNI de los adoptantes o adoptante interviniente o representantes legales, en caso de extranjeros presentar original del carnet de extranjería o pasaporte.						X	30 (Treinta) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso



DECRETO DE ALCALDIA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER



N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
	D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98 PCM (25/04/1998) D.S. N° 010-2005-MINDES Art 31 (23/10/2005) D.Leg. N° 295 Código Civil Art 379 (25/07/84) Artículo 49.1 del TUO de la Ley N° 27444	5 En caso de Adopción del mayor de edad exhibir el DNI del adoptado o adoptante(s) interviniente (s) o representante legal, en caso de extranjeros presentar original del carnet de extranjería o pasaporte. 6 Documento que acredite la representatividad, en el caso de representantes legales. 7 Pago por derecho de trámite en caso de mayores de edad 8 En caso de menores de edad		0.482	20.00 Gratuito						resolver el recurso	resolver el recurso	
5.2.9	INSCRIPCIÓN DE RECTIFICACIÓN, CAMBIO, ADICIÓN O SUPRESIÓN DE NOMBRE POR MANDATO JUDICIAL Base Legal Ley N° 26497 (12/07/1995) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 35 y 36 (20/03/2017) D.S. N° 015-98 PCM (25/04/1998) Artículo 49.1 del TUO de la Ley N° 27444	1 Oficio y parte con resolución judicial consentida o ejecutoriada que corresponda u oficio con copias simples de las resoluciones señaladas. 2 Pago por derecho de trámite.		1.084	45.00		X	10 (Diez) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
5.2.10	INSCRIPCIÓN DE RECTIFICACIÓN NOTARIAL NACIMIENTO, Base Legal Ley N° 26952 Art. 15 (22/09/1996) Ley N° 26497 (12/07/1995) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98 PCM (25/04/1998) Artículo 49.1 del TUO de la Ley N° 27444	1 Oficio y escritura pública que corresponda u oficio con copia simple del instrumento público referido. 2 Pago por derecho de trámite.		1.089	45.20		X	10 (Diez) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
5.2.11	RECTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DE ACTAS A) POR ERROR Y/O OMISIÓN ATRIBUIBLE AL REGISTRADOR. B) POR ERROR Y/O OMISIÓN NO ATRIBUIBLE AL REGISTRADOR. Base Legal Ley N° 26497 (12/07/1995) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98 PCM (25/04/1998) DI-260-GRC-016 (14/09/2009) DI-263-GRC/017 (10/05/2010) Artículo 49.1 del TUO de la Ley N° 27444	1 Solicitud. <u>Por error u omisión atribuible al registrador.</u> 2 Copia simple de la partida de nacimiento a rectificar. 3 Declaración Jurada indicando el número del DNI del padre o madre o del titular. <u>Por error u omisión no atribuible al registrador.</u> 4 Declaración jurada de los datos de nacimiento de los padres del titular. 5 Declaración Jurada indicando el número del DNI del padre o madre o del titular. 6 Pago por derecho de trámite.		1.566	65		X	15 (Quince) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
5.2.16	CERTIFICADO DE VIUDEZ Base Legal Código Civil Art. 248 D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 35 y 36 (20/03/2017) Artículo 5 del DL N° 13163 del 2008	1 Solicitud. 2 Declaración Jurada de Domicilio y número del DNI que acredite residencia en el distrito. 3 Declaración jurada sobre datos de defunción del conyuge. 4 Pago por derecho de trámite.		0.602	25.00		X	07 (Siete) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil			

DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER



DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
	Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
						Positivo						Negativo
5.1.19 INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN. Base Legal Ley N° 26497 (12/07/1995) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98-PCM (25/04/1998) Artículo 5 del DL 1246	1 Declaración jurada del solicitante, sobre los datos de defunción. 2 Entregar el DNI original del fallecido o Declaración Jurada de pérdida suscrita por el Declarante. 3 Exhibir DNI del declarante.		4,150.00	Gratuito		X	01 (Un) Día Hábil	Registro Civil	Jefe de Registro Civil			
5.2.20 INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN POR PARTE POLICIAL O MINISTERIO PÚBLICO (MUERTE VIOLENTA) Base Legal Ley N° 26497 (12/07/1995) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98-PCM (25/04/1998) Artículo 5 del DL 1246	1 Declaración jurada del solicitante, sobre los datos de defunción. 2 Exhibición del DNI (original) del declarante. 3 Entregar el DNI original del fallecido o Declaración Jurada de pérdida suscrita por el declarante.			Gratuito		X	01 (Un) Día Hábil	Registro Civil	Jefe de Registro Civil			
5.2.21 INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN DE PERUANOS OCURRIDO EN EL EXTRANJERO. Base Legal: Ley N° 26497 (12/07/1995) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98-PCM(25/04/1998) Artículo 5 del DL 1246 Nota: Solo procede en el caso de no haber hecho el registro en la Oficina Registral Consular.	1 Declaración jurada del solicitante, sobre los datos de defunción en el extranjero. 2 Entregar el DNI original del fallecido o Declaración Jurada de pérdida suscrita por el Declarante.			Gratuito		X	10 (Diez) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil			
5.2.26 INSCRIPCIÓN DE MATRIMONIO, NACIMIENTO O DEFUNCIÓN EN EL EXTRANJERO Base Legal Ley N° 26497 (12/07/1995) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98-PCM (25/04/1998) Artículo 5 del DL 1246 Nota: Para inscribir en el registro civil el matrimonio de peruano o peruana celebrado en el extranjero	1 Solicitud 2 Copia Certificada ó copia simple del acta de Matrimonio emitida por autoridad extranjera, visada por el Consúl Peruano en el lugar de origen y legalizada en el Ministerio de Relaciones Exteriores o visada Gobierno de la Apostilla de la Haya. Traducción oficial si estuvo en idioma extranjero. 3 Registro de 90 días de haber fijado domicilio en territorio nacional de haber ingresado al país y haber vivido en la Jurisdicción. 4 Otros documentos que sean necesarios para sustentar la inscripción correspondiente. 5 Pago por derecho de trámite.		1.064	45.00		X	15 (Quince) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	
5.2.27 INSCRIPCIÓN SUPLETORIA DE MATRIMONIO POR MANDATO JUDICIAL. Base Legal Ley N° 26497 (12/07/1995) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98-PCM (25/04/1998) Artículo 49.1 del TUO de la Ley N° 27444	1 Oficio y parte con resolución judicial consentida o ejecutoriada que corresponda u oficio con las copias simples de las resoluciones judiciales mencionadas. 2 Pago por derecho de trámite.		0.771	32.00		X	15 (Quince) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	

DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo						Negativo
	<p>NOTA:</p> <p>Para la inscripción de matrimonios celebrados en el extranjero que no fueron inscritos en el registro consular respectivo ni en el Registro de Estado Civil del Perú dentro del plazo legal, o en aquellos casos que la inscripción sea dispuesta conforme a los supuestos previstos por Ley.</p>			4,150.00									
5.2.29	<p>MATRIMONIO CIVIL.</p> <p>Base Legal Código Civil Art. 248 D.S. N° 005-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (2003/2017) Artículo 5 del DL 1246 Artículo 49.1 del TUO de la Ley 27444 Nota: Los contrayentes deberán presentar 02 testigos adicionales para la celebración del matrimonio.</p>	<p>REQUISITOS GENERALES</p> <p>1 Copia simple de partida de nacimiento de ambos pretendientes con una antigüedad máxima de 30 días si es de la región o 60 días de antigüedad si es de otro lugar.</p> <p>2 Certificado médico pre-nupcial expedido en fecha no anterior a treinta (30) días (MINSA).</p> <p>3 Declaración Jurada de domicilio.</p> <p>4 Declaración Jurada indicando número DNI de ambos pretendientes.</p> <p>5 Dos testigos debidamente identificados y vecino del lugar.</p> <p>6 Publicación por un día del edicto matrimonial en un periódico local y constancia de publicación distrital si fuera el caso.</p> <p>7 Declaración Jurada de Soltería.</p> <p>REQUISITOS ESPECÍFICOS</p> <p>Divorciados: Además de los requisitos generales deberán adjuntar: 8 Copia simple de la partida de matrimonio con anotación de divorcio.</p> <p>9 Inventario Judicial de bienes si hay hijos menores de edad o mayores con discapacidad, hijos menores o declaración jurada legalizada de no tener hijos menores.</p> <p>Viudos: Además de los requisitos generales deberán adjuntar: 10 Declaración jurada sobre los datos de defunción del cónyuge fallecido y copia simple de la partida de matrimonio del anterior cónyuge.</p> <p>11 Inventario Judicial de bienes si hay hijos menores de edad o mayores con discapacidad.</p> <p>12 En caso de no tener hijos menores de edad presentar declaración Jurada Notarial.</p> <p>Nota: Para el caso de la mujer divorciada y viuda debe haber transcurrido 300 días de la disolución del vínculo matrimonial o fallecimiento del cónyuge anterior, salvo presentación del certificado médico negativo de embarazo MINSA.</p> <p>Extranjeros:</p> <p>13 Declaración jurada sobre los datos de nacimiento en el extranjero.</p> <p>14 Certificado de Soltería - Visada por el Cónsul Peruano en el país de origen, traducida (si fuera el caso) y legalizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores en Lima o Arequipa o certificada por el Convenio de Aposilla de la Haya en el país de origen, traducida (si fuera el caso) - Traducido por traductor oficial.</p> <p>15 Pasaporte original vigente y fotocopia simple (si fuera el caso).</p> <p>16 Carnet de extranjería vigente y fotocopia simple (si fuera el caso).</p> <p>17 Otros documentos que sean necesarios para sustentar la inscripción correspondiente.</p>					X	15 (Quince) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Alcalde	



DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MD-JH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER

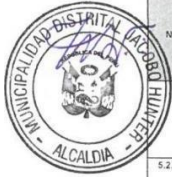
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS	Formulario / Código / Ubicación	DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
			(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Auto-mático	Evaluación Previa				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
						Positivo						Negativo
	<p>Menores de edad: Además de los requisitos generales deben adjuntar:</p> <p>18 Asentimiento expreso de sus padres notarial 19 Autorización judicial por el Juez de Familia según sea el caso. 20 Otros documentos que sean necesarios para sustentar la inscripción correspondiente.</p> <p>Matrimonio por Poder: Además de los requisitos generales deben adjuntar 21 Poder especial por Escritura Pública inscrito en los Registros Públicos. 22 Si uno de los contrayentes se encuentra en el extranjero, el poder será expedido por el Consulado Peruano en el lugar de origen. 23 Certificado médico pre-nupcial expedido por autoridad competente en el país de origen. 24 Declaración Jurada de domicilio o documento expedido por la autoridad competente del país de origen. 25 Otros documentos que sean necesarios para sustentar la inscripción correspondiente. <i>Nota:</i> Todo documento que viene del extranjero debe ser visada por el Cónsul peruano en el país de origen. Traducida por traductor oficial (si fuera el caso) y legalizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores en Lima o arequipa o certificado por el convenio de la Apostilla de la Haya en el país de origen, traducida (si fuera el caso).</p> <p>26 Pago por derecho de trámite.</p>		4,150.00									
	<p>CELEBRACIÓN POR EL REGISTRADOR CIVIL EN EL PALACIO MUNICIPAL. a) En el Local Municipal y dentro del horario de trabajo 2,968 124.00 b) En el Local Municipal y fuera del horario de trabajo 4,386 182.00 c) Sábados en el Local Municipal y dentro del horario de trabajo 6,024 250.00 d) Sábados en el Local Municipal y fuera del horario de trabajo 6,578 273.00</p> <p>FUERA DEL PALACIO MUNICIPAL. e) Fuera del Local Municipal y dentro del horario de trabajo 6,642 264.00 f) Fuera del Local Municipal y fuera del horario de trabajo 7,500 315.00 g) Fuera del distrito y dentro del horario de trabajo 6,456 351.00 h) Fuera del distrito y fuera del horario de trabajo 10,048 417.00</p>											
	<p>CELEBRACIÓN POR EL ALCALDE EN EL PALACIO MUNICIPAL. a) En el Local Municipal y dentro del horario de trabajo. 3,253 135.00 b) En el Local Municipal y fuera del horario de trabajo 4,578 190.00 c) Sábados en el Local Municipal y dentro del horario de trabajo 6,265 260.00 d) Sábados en el Local Municipal y fuera del horario de trabajo 6,843 284.00</p> <p>FUERA DEL PALACIO MUNICIPAL. e) Fuera del Local Municipal y dentro del horario de trabajo 7,108 295.00 f) Fuera del Local Municipal y fuera del horario de trabajo 8,313 345.00 g) Fuera del distrito y dentro del horario de trabajo 9,133 379.00 h) Fuera del distrito y fuera del horario de trabajo 10,783 447.50</p>											

DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER



DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
			(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
					Auto-mático	Positivo					
5.2.30 INSCRIPCIÓN DE DISOLUCIÓN DE VINCULO MATRIMONIAL Base Legal: Código Civil Art. 348 Ley N° 26497 (12/07/1995) Ley N° 25227 (16/05/2008) D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) D.S. N° 015-98-PCM (25/04/1998) Artículo 49.1 del TUO de la Ley 27444	1 Oficio o parte con resolución judicial consentida y ejecutoriada que corresponda, u oficio o parte con copias simples de estas resoluciones, tratándose de resolución judicial expedida por autoridad extranjera, deberá presentarse una resolución judicial o copia simple de reconocimiento de sentencia de tribunal extranjero. 2 Oficio o parte notarial que contenga copia certificada de la escritura pública u oficio o parte notarial con copias simples del instrumento publico referido, donde obren insertas las actas notariales de declaración de separación convencional y 3 Oficio de la municipalidad provincial o distrital autorizada con copia de la resolución de Alcaldía u otro que corresponda que declara la disolución del vínculo matrimonial 4 Pago por derecho de trámite.		4,150.00			X	15 (Quince) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
5.2.33 INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO DE MENORES DE EDAD DECLARADOS EN ABANDONO POR MANDATO JUDICIAL Base Legal Ley N° 26497 (12/07/1995). D.S. N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 Art N° 37 (20/03/2017) Artículo 49.1 del Tuo de la Ley 27444	1 Oficio con copia de la resolución judicial consentida o ejecutoriada que corresponda.			Gratuito		X	10 (Diez) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
5.2.34 INSCRIPCIÓN DE RECONOCIMIENTO PRACTICADO POR LOS ABUELOS. Base Legal Ley N° 26497 (12/07/1995). D.S. N° 015-98-PCM (25/04/1998). D.Leg. N° 295 Código Civil Art. 389 (25/07/1984) Artículo 49.1 del Tuo de la Ley 27444	1 Exhibir el DNI del abuelo(a) que practica(n) el reconocimiento, para el caso de extranjeros presentar original y copia simple del carnet de extranjería o pasaporte o cedula de identidad 2 Declaración jurada sobre los datos del nacimiento del padre o madre. 3 Declaración jurada sobre los datos de defunción del padre y/o madre o copia simple del certificado de discapacidad aprobado por el MINSA o copia de la constancia médica de discapacidad expedida por el médico tratante o copia de la resolución ejecutiva del CONADIS o copia de la resolución judicial de interdicción del padre o la madre o copia de la resolución judicial de ausencia			Gratuito		X	05 (Cinco) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
5.2.35 CESE DE ADOPCIÓN A SOLICITUD DEL ADOPTADO. Base Legal Ley N° 26497 (12/07/1995). D.Leg. N° 295 Código Civil Art. 385 (25/07/1984)	1 Oficio con copia de la resolución judicial consentida o ejecutoriada que corresponda 2 Pago por derecho de trámite		0.361	15.00		X	10 (Diez) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso	RENEC 15 días hábiles para presentar el recurso 30 días hábiles para resolver el recurso
5.2.36 INSCRIPCIÓN DE NULIDAD O DE INVALIDEZ DE MATRIMONIO JUDICIAL EN DEclarado D.S. N° 015-98-PCM (25/04/1998). D.Leg. N° 295 Código Civil Art. 385 (25/07/1984)	1 Oficio con copias de la resolución judicial consentida o ejecutoriada que corresponda 2 Pago por derecho de trámite		0.301	12.50		X	10 (Diez) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil	RENEC

DECRETO DE ALCALDÍA N° 002-2019-MDJH - MODIFICACION DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2018 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER



N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y BASE LEGAL	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN (*)		CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
		Número y Denominación	Formulario / Código / Ubicación	(en % UIT Año 2018)	(en S/)	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
						Auto-mático	Positivo					
	Base Legal Ley N° 26497 (12/07/1995); D.S. N° 015-98-PCM (25/04/1998); Artículo 49.1 del Tuo de la Ley 27444 Artículo 48 del TUO de la Ley 27444										15 días hábiles para presentar el recurso	15 días hábiles para presentar el recurso
5.2.37	AUTORIZACIÓN DE REUBICACIÓN DE FÉRETRO, O EXHUMACIÓN Y/O TRASLADO DE CADAVER. Base Legal Ley N° 26497 Art. 44 (12/07/1995); D.S. N° 015-98-PCM 71 Y 76 (25/04/1998);	1 Solicitud 2 Autorización del Ministerio del Salud 3 Autorización del cementerio donde se trasladará el cadáver, de corresponder. 4 Pago por derecho de trámite		1.904	79.00		X	03 (Tres) Días Hábiles	Registro Civil	Jefe de Registro Civil	Jefe de Registro Civil	RENIEC
											15 días hábiles para presentar el recurso	15 días hábiles para presentar el recurso
											30 días hábiles para resolver el recurso	30 días hábiles para resolver el recurso



Anexo 6: Ficha de entrevista método de las 6M

FICHA DE ENTREVISTA METODO DE LAS 6M

FICHA DE ENTREVISTA			
FECHA	15-01-2021	HORA	9:30
DURACIÓN	50 min		
ENTREVISTADO	Nury Aguayo Salazar		
CARGO	Oficinista	ÁREA	Tramite documentario

1. ¿Actualmente cuantos procesos existen en el área de Tramite documentario?

Mesa de partes

Archivo

2. ¿Actualmente el área de Tramite documentario, cuenta con indicadores de desempeño, medición y/o control? En caso sea afirmativa la respuesta ¿Cuáles son? ¿Cuántos son? ¿Con que frecuencia los miden? ¿Quién es el encargado de realizarlos? ¿Si tienen una data mensual, semestral, anual? ¿Todos los indicadores se encuentran en un rango aceptable o hay indicadores por debajo del estándar?

No cuenta con indicadores.

3. Desde su perspectiva, de todos los procesos que se ejecutan dentro del área de Tramite documentario ¿Cuál es el que presenta mayores problemas (esperas, sobreproceso, quejas, reclamos, movimientos innecesarios, etc)? ¿Y Por qué? (Especificar).

En archivo pues no hay un control adecuado de la documentación, no hay buena iluminación, el espacio es reducido y se suele demorar 1 o 2 días para encontrar un documento que no sea reciente.

4. En base a la pregunta anterior; ¿Qué acciones de mejora implementaría en el proceso para que este sea optimo?

Tener una base de datos para los documentos de esa forma se tendría control de los documentos que entran y salen de archivo.

Respecto al proceso “Archivo” que menciono que tenía mayor problemática; por favor responder las siguientes preguntas.

MANO DE OBRA

- 1. ¿Cuántas personas trabajan en el área de tramite documentario y se avocan al proceso “Archivo”?**

02 oficinista

- 2. Actualmente ¿Todos los colaboradores encargados del proceso “Archivo” se encuentran trabajando presencial o de manera remota?**

De manera presencial.

- 3. ¿Cuáles son las funciones de dichos colaboradores?**

Recibir y tramitar documentos a los diferentes departamentos, emitir informes del agotamiento de la vía.

- 4. ¿Se encuentran correctamente entrenados para desarrollar dichas funciones?**

Si están entrenadas.

- 5. ¿Actualmente se les brinda algún tipo de capacitación? En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿Cada cuánto se les capacita? ¿Quién es el responsable de la capacitación? ¿En qué temas se le capacita?**

No reciben capacitación.

METODO

- 1. ¿Cómo se desarrolla paso a paso el proceso “Tramite documentario”? ¿Qué actividades conforman en proceso “Archivo”?**

El usuario solicita información o realiza algún trámite en mesa de partes, la persona encargada en mesa de partes registra y deriva dicha información al área

correspondiente, cada departamento genera un reporte para proceder a guardar la información en el área de archivos, aquí se genera un código al documento para guardarlo en los estantes y registrarlo en el sistema, considerando la fecha, hora, el departamento que lo emite, entre otros ítems.

2. ¿Existen procedimientos, instructivos, guías, manuales, entre otros correctamente actualizados y documentados, respecto al proceso “Archivo”?

Se utiliza el TUPA 2018 se modifica cada 2 años, actualmente se encuentran modificando.

3. ¿Suele ocurrir algún tipo de eventualidad respecto al proceso “Archivo”? En caso la respuesta sea afirmativa. ¿Coménteme cuál es esa eventualidad y con qué frecuencia ocurre? ¿Cómo manejan dicha eventualidad? ¿Se tiene un proceso alternativo bien definido?

Algunas veces las áreas retienen los documentos por mucho tiempo por lo que se hace un informe de los documentos que no hay.

MAQUINAS O EQUIPOS

1. ¿Qué máquinas o equipos utilizan los colaboradores para desarrollar sus funciones, respecto al proceso “Archivo”? Especificar las máquinas y equipos necesarios, en caso el trabajo sea presencial o remoto.

Computadora de mueble e impresora.

2. ¿Se encuentran en óptimas condiciones las maquinas o equipos utilizados por los colaboradores?

Si, la computadora es nueva.

3. ¿Alguna vez han tenido problemas con las máquinas y equipos? En caso la respuesta sea afirmativa ¿Cuál fue ese problema? ¿Cómo lo solucionaron? ¿Cuentan con máquinas y equipos en stock o que puedan ser utilizados como

reemplazos? ¿Cuentan con soporte técnico dentro o fuera de la municipalidad, en caso se requiera?

No.

- 4. ¿Las maquinas o equipos asignados a los colaboradores necesitan algún tipo de mantenimiento? En caso la respuesta sea afirmativa ¿Con que frecuencia se realizan dichos mantenimientos? ¿Quién es el responsable de realizarlos?**

La computadora es nueva, cada 6 meses realizan mantenimiento el encargado de informática.

- 5. Desde su perspectiva ¿Considera Usted que las máquinas y equipos brindados a los colaborados para el desarrollo del proceso “Archivo” son suficientes? O ¿Consideraría que se debe adquirir algún otro? En caso la respuesta sea afirmativa ¿Qué maquina o equipo adquiriría?**

Se requiere una computadora, escáner, empastadora, máquina para anillar.

MATERIAL

- 1. ¿Qué tipo de material (hojas bond, útiles de escritorio, agendas, entre otros), se necesita para el desarrollo del proceso “Archivo”?**

Hojas bond, files, sellos, grapas, lapiceros, plumones.

- 2. ¿Quiénes son los encargados de suministrar dicho material? ¿Con que frecuencia lo hacen?**

Se realiza un requerimiento para todo el año a secretaria General.

- 3. ¿Alguna vez ha tenido problemas con los materiales? En caso la respuesta sea afirmativa ¿Cuál fue ese problema? ¿Cómo lo solucionaron? ¿Cuentan con material en stock o que puedan ser utilizados como reemplazos?**

No.

4. **¿Maneja algún tipo de inventario (files, archivos, hojas, entre otros que ya no se utilice)? En caso la respuesta sea afirmativa ¿Dónde almacena este inventario? ¿Quién es el responsable del resguardo de este?**

Se cuenta con documentos antiguos que son guardados en los estantes en la misma área de archivo.

5. **Con la actual coyuntura COVID-19 ¿La Municipalidad le brinda las EPPs necesarias para desarrollar su trabajo de forma presencial?**

Si, brinda mascarillas, alcohol y pulverizador.

MEDICIONES O INSPECCION

1. **¿De qué manera se controla o se da seguimiento al proceso “Archivo”?**

Mediante el cuaderno de registro considerando el código, departamento, fecha.

2. **Actualmente ¿el proceso “¿Archivo”, se mide de alguna forma, existen indicadores?**

No cuentan con indicadores.

3. **¿Se maneja alguna bitácora (base de datos) de reclamos o incidentes en relación con el proceso “Archivo”?**

No.

MEDIO AMBIENTE

1. **¿En qué lugar desempeña las funciones en relación con el proceso “Archivo”?**

En la oficina de archivo

2. **¿Las condiciones en su lugar de trabajo son adecuadas (buena iluminación, buena temperatura, entre otras)?**

No, el espacio es reducido hasta el momento son 12 estantes con documentos no hay buena iluminación.

3. **¿El espacio asignado para el desarrollo de sus funciones es el adecuado?**

No el espacio es pequeño

4. ¿Para el desarrollo de sus funciones respecto al proceso “Archivo” considera que la distribución de espacios de trabajo es la adecuada?

Se debería tener otra oficina, en el 4to piso hay espacio por lo que seria bueno que se dividan los documentos por departamento siendo la primera oficina del primer piso solo para rentas ya que es la que genera mas documentos y la del 4to para el resto de departamentos.



Anexo 7: Instructivo para actualización de documentos

LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACIÓN
0		Crear un documento anexo al procedimiento para estandarizar la documentación de los procedimientos.
1		Normalizar el anexo como instructivo del procedimiento Control de Documentos.
2		Incluir pautas que permitan dar claridad a la metodología utilizada para crear o actualizar la documentación en el SIG.
3		Actualización del Capítulo 9. Aspectos a tener en cuenta por la Oficina de Calidad. Cambio del nombre del documento, antes identificado como: Documentación de procedimientos y otros documentos del SGC.
4		Eliminación del flujograma y desarrollo dentro de la estructura de los manuales de políticas.
5		Actualización del Capítulo 6, cambio en la estructura para la documentación de los manuales, eliminando el Capítulo 7 Riesgo Operativo para todos los documentos de la organización y cambio del flujo de firmas establecido para los mismos.
6		Actualización del Capítulo 6, incluye en la estructura de documentos las caracterizaciones con los lineamientos necesario para la elaboración de las caracterizaciones

OBJETO

Definir la metodología para la documentación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión en todos sus niveles (Proceso, Manuales de políticas, Manuales de procedimientos, Instructivos y formatos), de manera que sean ejecutados de manera estandarizada.

ALCANCE

Este instructivo es responsabilidad de todos los funcionarios y en particular por la Dirección Sistemas de Gestión, quienes tienen la responsabilidad de acompañar el proceso de creación y actualización de los documentos del SIG.

El documento comprende los siguientes temas:

- Estructura de los manuales de procedimientos, manuales de políticas e instructivos.
- Lineamientos para la documentación de caracterizaciones, manuales de procedimientos, manuales de políticas, instructivos y formatos.
- Tips para tener presente en la documentación

- *Tips para tener presente en la actualización de documentos.*
- *Aspectos a tener en cuenta por la Dirección de Sistemas de Gestión.*

Nota: Los lineamientos para la documentación de los manuales funciones y competencias laborales, se encuentran definidos en *Administración de Perfiles y Estructura Organizacional.*

GLOSARIO

Actividad: El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.

Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Formato: Registro que contiene evidencia de la ejecución de una actividad.

Instructivo: Documento que describe en detalle el qué y el cómo de una actividad o proceso específico.

Macroproceso: Se componen de una secuencia de procesos orientados a generar un valor agregado, para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los objetivos organizacionales.

NOTA 1: *Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.*

NOTA 2: *En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.*

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas

RESPONSABLE

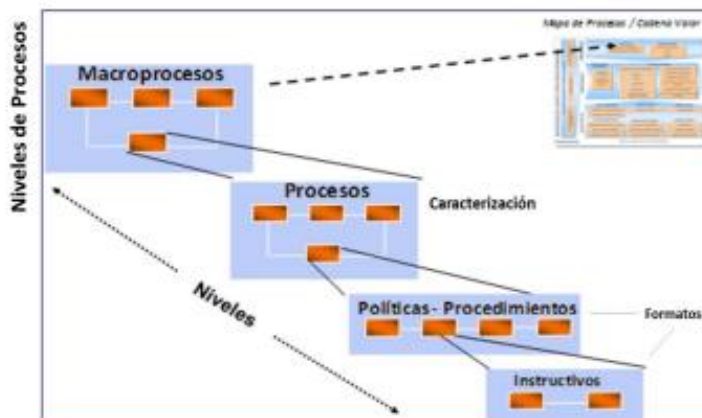
Todos los funcionarios de la entidad.
Funcionarios Dirección Sistemas de Gestión.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

MP - Control de Documentos Internos
ML - Manual de Gestión Documental y Control de los Registros
IN - Metodología para el Estudio y Optimización de Procesos
Plantilla Manual de Procedimientos
Plantilla Manual de Políticas

Plantilla Instructivo

DESARROLLO



Estructura de las caracterizaciones, manuales de política, procedimientos, e instructivos

Las caracterizaciones, manuales de políticas (ML), manuales de procedimientos (MP), e instructivos (IN) son documentos de gran importancia para la organización considerando que en ellos se describen los lineamientos y el qué hacer institucional.

La estructura adoptada para la documentación de los citados manuales es la siguiente:

CARACTERIZACIONES (CR)		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MP)		MANUAL DE POLÍTICAS (ML)		INSTRUCTIVO (IN)	
SECCIÓN	CONTENIDO	SECCIÓN	CONTENIDO	SECCIÓN	CONTENIDO	SECCIÓN	CONTENIDO
1	INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	0	LISTA DE VERSIONES		TABLA DE CONTENIDO	0	LISTA DE VERSIONES
	MACROPROCESO	1	OBJETO	0	LISTA DE VERSIONES	1	OBJETO
	PROCESO	2	ALCANCE	1	OBJETO	2	ALCANCE
	OBJETIVO	3	GLOSARIO	2	ALCANCE	3	GLOSARIO
	ALCANCE	4	MARCO NORMATIVO	3	GLOSARIO	4	RESPONSABLE

	RESPONSABLE	5	DOCUMENTOS RELACIONADOS	4	MARCO NORMATIVO	5	DOCUMENTOS RELACIONADOS
2	CICLO BÁSICO DE LA GESTIÓN DEL PROCESO	6	POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	5	DOCUMENTOS RELACIONADOS	6	DESARROLLO
	PROVEEDORES	7	CONVENCIONES	6	POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS		
	ENTRADAS	8	FLUJOGRAMA				
	ACTIVIDADES	9	DESARROLLO				
	SALIDAS						
	CLIENTES						
3	RECURSOS						
	HUMANOS						
	INFRAESTRUCTURA						
4	DOCUMENTOS ASOCIADOS						
	DOCUMENTOS						
	REGISTROS						
5	REQUISITOS APLICABLES						
	LEGALES						
	REGLAMENTARIOS						
6	GESTIÓN AMBIENTAL QUE DEBE CUMPLIR EL PROCESO						
7	GESTIÓN EN LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE SEGUIR EL PROCESO						

Las anteriores estructuras se encuentran definidas en plantillas estandarizadas y controladas a través del Aplicativo Propuesto

LINEAMIENTOS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE CARACTERIZACIONES

La caracterización permite la identificación de los elementos esenciales necesarios para la ejecución del proceso, facilitando su entendimiento, gestión y el control de sus interrelaciones como parte de un sistema.

Identificación y codificación de la caracterización del proceso

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	C:	
		CÓDIGO	
		FECHA:	VERSIÓN No.

- **Código:** Identificación alfanumérica asignada de acuerdo al tipo de documento *Clasificación y Codificación de Procesos y Documentos*.
- **Fecha:** Corresponde a la fecha de aprobación y firma de la caracterización.

- **Versión:** Consecutivo según actualización.

Información general del proceso

- **Macroproceso:** Nombre del Macroproceso al cual pertenece el proceso.
- **Proceso:** Nombre del proceso.
- **Objetivo del proceso:** Descripción en verbo infinitivo de la actividad general del proceso (razón de ser), en la cual se incluya: ¿Qué hace? ¿Cómo lo hace? ¿Y para qué lo hace?
- **Alcance:** Descripción general del proceso (dónde inicia, qué hace y cómo termina).
- **Responsable:** Corresponde al líder(es) de proceso quien(es) garantiza(n) que se cumpla con el objetivo y monitorea(n) su desempeño.

Ciclo básico de la gestión del proceso

- **Proveedores:** Corresponde aquellos procesos o partes interesadas que suministran insumos necesarios para la ejecución del proceso. En razón al enfoque por procesos no se utilizan nombres de dependencias o áreas.
- **Entradas:** Identificación de los insumos (Producto, servicio, información o directriz) a transformar o fundamentales para la ejecución del proceso.
- **Actividades:** Descripción en verbo infinitivo de las actividades generales que se desarrolla el proceso. Deben ser secuenciales y coherentes con el objeto y alcance del proceso y corresponder e indicar ciclo PHVA.

A continuación, se mencionan algunos ejemplos de verbos y sinónimos utilizados en cada fase:

- **Planear:** proyectar, planificar, programar, preparar, organizar, diseñar, estructurar, calcular, concebir.
 - **Hacer:** producir, formar, generar, crear, originar, elaborar, realizar, terminar, construir, proceder, ejercer, ejecutar, establecer.
 - **Verificar:** comprobar, cotejar, confirmar, revisar, constatar, realizar, demostrar, evidenciar, justificar, confrontar.
 - **Actuar:** ejecutar, ejercer, elaborar, proceder, intervenir
- **Salidas:** Descripción del producto o servicio, información, directriz, etc.; que es generado como resultado de la ejecución de las actividades del proceso, como, por ejemplo: Documentación, planes de mejoramiento, programas y registros. Puede ser la entrada para un proceso posterior.
 - **Clientes:** Proceso, persona o tercero que recibe el producto o servicio generado por el proceso.

Recursos

- **Humanos:** Relación de los cargos que participan en el proceso.
- **Infraestructura:** Relación de los aplicativos, equipos y medios de comunicación necesarios para ejecución del proceso.

Documentos asociados

- **Documentos:** Definen, establecen y soportan las actividades del proceso (Manuales de políticas, operativos, de procedimientos e instructivos).
- **Registros:** Evidencias que demuestran la operación eficaz del proceso (formatos, actas, informes, planes de mejoramiento, etc.)

Requisitos aplicables (Legales y Reglamentarios): relación de los requisitos internos y externos aplicables al proceso:

Legales: Se incluye los requisitos de la constitución, Leyes, decretos, resoluciones y circulares aplicables.

Reglamentarios: Se incluye el contrato de fiducia en los casos que aplique, requisitos de las normas de los sistemas gestión, resoluciones y circulares expedidas por la organización; aplicables.

Gestión ambiental que debe cumplir el proceso

Gestión en la Seguridad de la Información que debe seguir el proceso

Riesgos: Relacion de los riesgos inherentes a las actividades del proceso.

Indicadores: Descripción de la herramienta utilizada para medir el desempeño del proceso, según clasificación: eficacia, eficiencia y efectividad. El nombre del indicador irá seguido de la sigla de la dependencia o área que lo mide.

Elaboración y aprobación: corresponde a la descripción de las personas que participan en la elaboración, revisión y aprobación de la caracterización del proceso.

- **Elaboró:** Quien realiza el documento.
- **Revisó:** Quien verifica la adecuación del documento.
- **Aprobó:** Quien aprueba y da el aval final para su publicación.

LINEAMIENTOS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, DE POLÍTICAS E INSTRUCTIVOS

Dado que la estructura del manual de procedimientos es más completa, es decir, incluye todas las secciones que contempla actualmente el manual de políticas e instructivo, a continuación, se ilustra y detalla la estructura de la plantilla estándar **Manual de Procedimientos** y los lineamientos a seguir para su documentación:

0. **Lista de versiones:** Describe las razones por las cuales se crea o se actualiza el documento. La descripción debe ser objetiva e indicar el valor agregado de la nueva versión.
1. **Objeto:** Describe la razón de ser del procedimiento, el por qué y para qué del procedimiento. Expresado en verbo infinitivo.

2. **Alcance:** Describe la aplicabilidad del procedimiento. Incluya actividades únicamente de inicio y fin. Para los instructivos, se debe indicar el manual de procedimientos o manual de políticas donde se cita la actividad que en este se despliega.
3. **Glosario:** Describe los términos que dan claridad al procedimiento. Relaciónelos en orden alfabético.
4. **Marco Normativo:** Relacione el marco legal que rige dicho procedimiento. Cite la norma o ley y posteriormente puntualice o describa la esencia de la misma e incluya finalmente: las demás normas que los adicionen, sustituyan y/o modifiquen. **Documentos relacionados:** Indique los documentos soportes del procedimiento que permiten profundizar su entendimiento y que son utilizados en el desarrollo de las actividades descritas (formatos, anexos-instructivos, procedimientos, planes alternos, etc.). Estos documentos se encuentran incluidos en el mismo aplicativo. **Políticas y Lineamientos:** Describa las Políticas de Operación que definen las directrices, límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades; en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas definidos por la fiduciaria.
5. **Convenciones:** Símbolos utilizados en la diagramación del flujograma.



Inicio/Final: Se utiliza para indicar el inicio y el final de un diagrama.



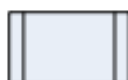
Acción/Proceso General: Indica la actividad que se debe realizar en el procedimiento. Indica una acción o instrucción general que debe realizar



Decisión: Indica la validación o comparación de datos y dependiendo del resultado se toma la decisión de seguir un camino del diagrama u otro.



Conector de actividad: Indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página. Se utilizan **letras** en los conectores.



Llamada a subrutina: Indica que continúa con la ejecución de otro procedimiento o indica llamada a una subrutina.



Conector de página: Indica el enlace de dos partes de un diagrama en páginas diferentes. Se utilizan **números** en los conectores.

6. **Flujograma:** Descripción gráfica del proceso. *(Elaborado por la Dirección de Sistemas de Gestión)*

7. Desarrollo: Descripción detallada de las actividades del proceso:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PRODUCTO / SISTEMA DE INFORMACIÓN / PERMISOS
Indique el cargo que ejecuta la actividad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inicie la descripción de la actividad haciendo uso de palabras de acción en verbos infinitivos (ejemplo: agrupar, radicar, coordinar, estudiar, elaborar, clasificar). ○ Enumere en forma consecutiva las actividades y describa cada una incluyendo: qué hacer, cómo hacerlo y para qué. 	<p>PRO: Mencione en pocas palabras que se genera u obtiene de la actividad, es decir el valor agregado de la misma. Puede ser un documento, o un documento con algo adicional, citando el código correspondiente en el caso que este sea controlado por el aplicativo del SIG.</p> <p>SIS: Indique el Sistema o Sistemas de Información y módulos que utiliza para realizar esta actividad.</p> <p>PERMISOS: Describa el permiso que tiene el responsable sobre el sistema de información: Adición, Actualización, Consulta, Anulación/Reversión, Impresión o Aprobación</p>

TIPS PARA TENER PRESENTE EN LA DOCUMENTACIÓN (PRIMERA VEZ)

- Ubique el macroproceso e identifique el proceso (ver Mapa de Procesos).
- Recuerde que un proceso se caracteriza por:
 - Tener principio y fin.
 - Existe para satisfacer a clientes, tanto internos como externos, o por una necesidad específica.
 - Transformar insumos en valor para sus clientes internos y externos.
 - Generar productos o servicios (salida).
 - Cada actividad le agrega valor.
 - Generar interacción entre las actividades y áreas que lo conforman.
 - Atravesar las estructuras organizacionales.
 - Variar en importancia y en complejidad.
- Identifique el procedimiento a documentar.
- Observe la participación de su cargo en el procedimiento a documentar, es decir donde inicia y donde culmina su responsabilidad.

- Exponga las distintas actividades una por una de manera clara y concisa, de este modo, quien las consulte, podrá identificar fácilmente cada una. Recuerde que la longitud de la descripción no aumenta la importancia de la actividad.
- Cerciórese que todas las actividades ejecutadas queden plenamente descritas.
- Use un lenguaje específico y de significado preciso. Una buena descripción de la actividad explica las responsabilidades en términos que sean comprensibles para todo el que las consulte.
- Sea objetivo y exacto al describir las actividades. Describa la forma **cómo hace** el procedimiento y no la forma como a usted le gustaría efectuarlo.
- Utilice denominaciones de cargos al mencionar los responsables.
- Si en el proceso intervienen otros cargos, cite el cargo de quien continúa con el procedimiento y haga entrega de la plantilla (física o electrónica) para que continúe documentando la información del procedimiento.⁴⁷
- Use palabras de acción en **verbos infinitivos** (p.ej. agrupar, radicar, coordinar, estudiar, elaborar, clasificar). Estas palabras designan una actividad específica y no dan cabida a confusiones.
- Las viñetas a utilizar dentro de un documento dependerán del nivel de lista, de la siguiente forma:

Viñeta de primer grado: ■

Viñeta de segundo grado: ●

Viñeta de tercer grado: ◦

TIPS PARA TENER PRESENTE EN LA ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

- Identifique con claridad la razón de la actualización.
- Consulte en el módulo de mejoramiento los hallazgos del proceso (No conformidad, acción preventiva y eventos de riesgos) para incluir las actividades necesarias o controles que permitan mejorar el proceso.



- Trabaje siempre sobre el mismo documento y con control de cambios, para tener la trazabilidad de los aportes por los participantes del proceso.

LINEAMIENTOS PARA DOCUMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE FORMATOS

En la documentación de formatos se deben tener en cuenta lo siguiente:

- Toda creación o modificación debe tener una justificación de la cual se debe mantener registro (anotación en el Listado Maestro de Documentos).
- Todo formato del SIG deberá estar vinculado a un Manual de Políticas, Manual de Procedimientos o Instructivo. Por ningún motivo deben existir formatos que no se encuentren asociados a algún documento del SIG.
- Los formatos deben conservar el siguiente esquema:

	DENOMINACIÓN DEL FORMATO

VERSIÓN

- La legalización de los formatos deben cumplir con el esquema de firmas para las etapas de elaboración, revisión y aprobación. Para los formatos de 1 y 3 caras el esquema de firmas deberá ubicarse en la parte de atrás del documento y para los de 2 caras se colocará en una hoja adicional en la cual se debe ubicar la versión y código correspondiente:

FIRMA: _____ NOMBRE: _____ FECHA: _____	FIRMA: _____ NOMBRE: _____ FECHA: _____
ELABORÓ	REVISÓ
CARGO	CARGO
FIRMA: _____ NOMBRE: _____	

FECHA:	
CARGO	APROBÓ

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Generalidades

- Al actualizar un documento del SIG se debe consultar el aplicativo Isolución y filtrar por contenido el código del documento, para evaluar el impacto y asegurar la actualización del citado documento en los demás documentos del sistema.
- Los documentos del SIG se deben trabajar en letra calibrí y el tamaño será el siguiente: Cuerpo del documento 11 y encabezado 9.
- En caso de utilizar notas, estas deben ser escritas en tamaño 9 letra calibrí.
- Cuando un funcionario de la Dirección de Sistemas de Gestión, en el ejercicio de documentación y/o actualización de un documento, evidencie alguna novedad que puede afectar o intervenir en la documentación de otro proceso, deberá dejar anotada dicha novedad en la hoja "Novedades" del Plan de Trabajo de Documentos, para ser incluida en la próxima actualización. Esto implica que al iniciar la documentación y/o actualización de cualquier documento, cada funcionario deberá consultar esta Hoja de Novedades con el fin de garantizar que estas se incluyan en el nuevo proyecto de actualización.

Aspectos relativos al control de documentos

El listado Maestro de Documentos se manejará a través del aplicativo Isolución. No obstante, los detalles que no maneje este software podrán ser controlados a través de un cuadro en Excel creado para tal fin, el cual incluye, entre otros, los siguientes campos:

- Razón de cambio de formatos.
- Referencia de cuando deja de ser vigente un documento.
- Registro cuando el documento se revisa y no requiere actualización. Esta actividad debe tenerse en cuenta en el indicador "Actualización Documentos".
- Todos los documentos emitidos, conservados en Word, deben indicar la fecha de elaboración, revisión y aprobación, las cuales deben ser las mismas del documento publicado en el Aplicativo Isolución.
- Cuando se desactive un documento del SIG que haga parte del capítulo Documentos Relacionados en otros documentos, se deberá actualizar el link hacia otro documento o hacia uno que indique que fue anulado (documento estándar).

- Cuando un documento del Sistema Integrado de Gestión quede desactualizado se deberá marcar con el Sello “Documento Obsoleto” en cada una de las hojas del documento físico, de tal forma que no afecte el contenido, en caso contrario se deberá marcar al respaldo de la hoja.
- Se conservarán las versiones de los documentos físicos desactualizados en carpetas organizadas por proceso para facilitar su búsqueda e identificación.

Los archivos electrónicos de los documentos del SIG se deben conservar en el servidor de archivos, nombrando cada uno con el código del documento, seguido de la versión.

Aspectos relativos al Glosario

- El glosario no va enumerado ni separado con viñetas.
- Cada vez que se actualice o documente un procedimiento se debe revisar el glosario pertinente del documento y los registros del aplicativo de Isolución, para determinar si siguen actualizados los conceptos existentes o se requieren actualizar.
- Cuando un término no se puede estandarizar para diferentes documentos/procesos/áreas, se deberá diferenciar cada definición con un número, Por eje. Def. 1, Def. 2, Def. n.
- Documentar en minúsculas.

Aspectos relativos al Marco Normativo

- El marco normativo no va enumerado, será separado con viñetas [•].
- Cada norma externa se deberá obtener de internet y guardar
Posteriormente incluirla como documento externo en el aplicativo, para asociarla mediante link al documento en gestión.
- Cuando se presenten novedades (derogación o anulación) de la normatividad de un procedimiento vigente, se cambiará el vínculo por la nueva normatividad o por un documento que cite el detalle del cambio; sin necesidad de cambiar la versión del documento.
- Si se observa que la norma cambiante afecta el procedimiento o documento se debe solicitar a los responsables su actualización.
- Se entiende que el **derogar** una norma interna (resolución o circular) implica que otra recoge o modifica las disposiciones iniciales y **anular** que el tema no lo incluye ningún otro documento del mismo tipo.
- Las disposiciones son derogadas por el mismo acto con el que fueron creadas, por ejemplo: Una circular se deroga con otra circular; sin embargo, también opera la jerarquización de documentos; es decir una circular puede ser derogada o anulada por una resolución.

- Las circulares que anulan de manera masiva otras circulares quedarán vigentes para garantizar la trazabilidad de la información.
- Las normas de los Sistemas de Gestión no citarán el año, con el objeto que los documentos no se desactualicen con nuevas versiones.
- El Marco Normativo debe estar ordenado de acuerdo a la siguiente jerarquía:
 - Constitución Política de Colombia
 - Ley
 - Decreto
 - Resolución externa
 - circular Externa
 - Resolución Interna
 - Circular Interna
 - Normas del SIG
 - Demás normas que lo adicionen, sustituyan y/o modifiquen. (Texto Obligatorio)

Aspectos relativos a políticas y lineamientos

- El capítulo de Políticas y Lineamientos de los diferentes manuales tendrá la siguiente numeración:

6. POLITICAS Y LINEAMIENTOS

- a. Enumerar en letras minúsculas
 - Continuar con viñeta cuadrado relleno en negro
 - i. Continuar con viñeta círculo sin relleno.

Para la redacción de las políticas y lineamientos de los diferentes manuales, estas se deberán describir con el verbo en futuro. Ej.: Se adoptará.

Aspectos relativos a la diagramación de los flujogramas

- Se deberá utilizar letras en los conectores de actividades y números en los conectores de página.
- Las actividades descritas en los flujogramas deben ser concretas, debe indicar la gestión primordial. Se debe evitar transcribir las actividades del documento y citar los tiempos.

Aspectos relativos al desarrollo del procedimiento

Cuando en una actividad del procedimiento se cite otro documento del SIG se deberá indicar el código y el nombre del mismo.

En las actividades del procedimiento debe observarse clara segregación de funciones, las cuales deben estar enfocadas a la prevención o mitigación del riesgo de errores o irregularidades y en especial el fraude interno en la organización.

Cada actividad debe describir la herramienta tecnológica en la que se soporta y los roles que tiene cada responsable frente a la misma (Producto/Sistemas de Información/Permisos).

Aspectos relativos a verificación y trámite de firmas

Para el caso de los procesos críticos; en la actualización de la documentación del SIG, se deberá realizar recorrido en las áreas participantes, para verificar que las actividades reflejan la ejecución de las mismas.

Cuando se requiera revisar y/o aprobar un documento y el funcionario titular se encuentre desvinculado temporal o definitivamente, se deberá dejar nota al pie de las firmas, indicando quien asume dicha responsabilidad.

Todos los documentos del SIG para aprobación deberán imprimirse por ambas caras para iniciar el trámite de firmas, contribuyendo con los lineamientos del SGA.

Aspectos relativos a la publicación

Para subir los documentos adjuntos al aplicativo Isolución el nombre del archivo no debe contener ningún carácter. Por ej. #, ., *; entre otros.



Anexo 8: Procedimientos del uso del sistema

Registrar expediente

Caso de uso :	Registrar Expediente	
Descripción:	El sistema permitirá a mesa de partes registrar el expediente	
Actor:	Mesa de partes	
Precondiciones:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que el usuario esté registrado en el sistema ➤ Tenga permisos para registrar un expediente. 	
Eventos del flujo básico:	ACTOR	SISTEMA
	1. Selecciona la opción de "Registrar Expediente"	
		2. Muestra la pantalla de registro de expediente con sus respectivos campos.
	3. Ingresa el documento del tramitante, el tipo de trámite y sube la documentación digital del mismo y hace click en el botón "Registrar Expediente".	
		4. Muestra un mensaje de éxito o error sobre la operación realizada.
Flujos alternos:	En el punto 3, si el usuario sube un formato de archivo diferente a PDF el sistema muestra un mensaje "Error de formato de archivo". Si alguno de los datos es requerido y no ha sido digitado aparece un mensaje de error "Este campo es requerido".	
Post condición:	Expediente registrado exitosamente.	

Agregar tramitante

Caso de uso :	Registrar Tramitante	
Descripción:	El sistema permitirá al administrador del sistema y/o mesa de partes agregar tramitantes a un expediente y poder registrar uno nuevo.	
Actor:	Administrador del sistema, Mesa de Partes	
Precondiciones:	Que el administrador esté registrado en el sistema Tenga permisos para registrar usuarios	
Eventos del flujo básico:	ACTOR	SISTEMA
	1. Selecciona agregar tramite ingresa el documento del tramitante si este no está registrado da click en el botón "Agregar"	
		2. Muestra una pantalla de registro de tramitante con sus respectivos campos.
	3. Ingresa el documento, apellidos, nombre, dirección, correo, teléfono, y hace click en el botón "Registrar Expediente".	
		4. Muestra un mensaje de éxito o error sobre la operación realizada.
Flujos alternos:	Si alguno de los datos es requerido y no ha sido digitado aparece un mensaje de error "Este campo es requerido".	
Post condición:	Tramitante añadido correctamente.	

Revisar Expediente

Caso de uso :	Revisar Expediente	
Descripción:	El sistema permitirá al usuario de jefe de oficina revisar el expediente para decidir su aprobación, observación, derivarlo o archivarlo.	
Actor:	Jefe de oficina	
Precondiciones:	Que el expediente se encuentre registrado.	
Eventos del flujo básico:	ACTOR	SISTEMA
	1. Da click en el botón de "atender expediente" de la Bandeja de Entrada de los Expedientes	
		2. Muestra una lista de todos los movimientos de dicho trámite a su vez la visualización del expediente escaneado, tendrá la opción de derivar o finalizar el trámite.
	3. Elige una opción (Derivar, Finalizar) y da click en el botón "Actualizar"	
		4. Muestra un mensaje de éxito o error sobre la operación realizada.
Flujos alternos:	En el paso 3 si el usuario no elige una opción sale un mensaje de error "Selecciona una opción".	
Post condición:	Actualización de estado del expediente con éxito	

Crear Procedimiento

Caso de uso :	Crear procedimiento	
Descripción:	El sistema permitirá al administrador poder visualizar los procedimientos y requisitos de cada tipo de trámite,	
Actores:	Administrador	
Precondiciones:	Que el usuario esté registrado en el sistema	
Eventos del flujo básico:	ACTOR	SISTEMA
	1. Selecciona la lista de procedimientos y da click en crear un nuevo procedimiento.	
		2. Muestra una pantalla de registro de procedimiento con sus respectivos campos.
	3. Ingresar los campos requeridos por el sistema y los requisitos para ese procedimiento.	
		4. Muestra un mensaje de éxito o error sobre la operación realizada.
Flujos alternos:	Si alguno de los datos es requerido y no ha sido digitado aparece un mensaje de error "Este campo es requerido".	
Post condición:	Procedimiento añadido correctamente	

Crear Requisito

Caso de uso :	Crear requisito	
Descripción:	El sistema permitirá al administrador poder visualizar los requisitos.	
Actores:	Administrador	
Precondiciones:	Que el usuario esté registrado en el sistema	
Eventos del flujo básico:	ACTOR	SISTEMA
	1. Selecciona la lista de requisitos y da click en crear un nuevo requisito.	
		2. Muestra una pantalla de registro de requisito con sus respectivos campos.
	3. Ingresa el código del requisito, nombre e iniciales.	
		4. Muestra un mensaje de éxito o error sobre la operación realizada.
Flujos alternos:	Si alguno de los datos es requerido y no ha sido digitado aparece un mensaje de error "Este campo es requerido".	
Post condición:	Requisito añadido correctamente	

Consultar tramite

Caso de uso :	Consultar tramite	
Descripción:	El sistema permitirá al usuario tramitante poder consultar su expediente.	
Actores:	Tramitante	
Precondiciones:	Que el usuario esté registrado en el sistema	
Eventos del flujo básico:	ACTOR	SISTEMA
	1. Ingres a la página web de consultas expedientes	
		2. Muestra una pantalla con los campos de búsqueda de expediente.
	3. Ingres a el número de expediente.	
		4. Si el número de expediente existe le mostrara los detalles de los movimientos de su trámite además del estado del mismo, caso contrario no exista le mostrara un mensaje "número de expediente no existe"
Flujos alternos:	Si se cancela se termina todo el proceso en curso	
Post condición:	Visualización de las etapas del expediente	

Iniciar Sesión

Caso de uso :	Iniciar Sesión	
Descripción:	El sistema permitirá a los usuarios y administradores, previamente registrados, loguearse en el sistema para realizar transacciones según su rol.	
Actores:	Administrador y usuarios del sistema	
Precondiciones:	Que el usuario esté registrado en el sistema	
Eventos del flujo básico:	ACTOR	SISTEMA
	1. Accede al inicio de sesión del sistema.	
		2. Muestra la pantalla de inicio de sesión donde se solicita el nombre de usuario y contraseña
	3. Ingresa los datos de su cuenta y hace clic en el botón ingresar o presiona la tecla Enter.	
		4. Verifica los datos para saber si la cuenta del usuario existe.
	5. Accede a la interfaz principal del sistema	
Flujos alternos:	En el paso 4 si la cuenta de usuario no existe se muestra un mensaje: "credenciales incorrectas".	
Post condición:	Acceso exitoso al Sistema	

Actualizar Perfil

Caso de uso :	Modificar Perfil	
Descripción:	El sistema permitirá a los usuarios y administradores, previamente registrados, modificar el perfil de usuario, así como sus datos personales.	
Actores:	Administrador y usuarios del sistema	
Precondiciones:	Que el usuario esté registrado en el sistema	
Eventos del flujo básico:	ACTOR	SISTEMA
	1. Selecciona la opción de "Mi Perfil"	
		2. Muestra la pantalla de actualización de perfil con sus respectivos datos del usuario.
	3. Ingresa los datos que se desean cambiar y da click en el botón de "Actualizar"	
		4. Muestra un mensaje de éxito sobre la operación realizada.
Flujos alternos:	En el punto 3, si los datos no son llenados correctamente el sistema muestra mensajes de error solicitando el ingreso de datos de manera correcta. Si alguno de los datos es vaciado por el usuario el sistema muestra un mensaje "Este campo es requerido".	
Post condición:	Datos del perfil de usuario actualizados exitosamente.	

Actualizar Password

Caso de uso :	Cambiar Contraseña	
Descripción:	El sistema permitirá a los usuarios y administradores, previamente registrados modificar su contraseña actual.	
Actores:	Administrador y usuarios del sistema	
Precondiciones:	Que el usuario esté registrado en el sistema	
Eventos del flujo básico:	ACTOR	SISTEMA
	1. Selecciona la opción de cambiar contraseña	
		2. Muestra la pantalla de cambiar contraseña donde solicita los datos correspondientes.
	3. Ingresar su contraseña actual, nueva y su confirmación y hace click en el botón "Actualizar"	
		4. Muestra un mensaje de éxito sobre la operación realizada.
Flujos alternos:	En el punto 3, si las contraseñas no coinciden ya sea la actual o la confirmación el sistema muestra un mensaje de error: "contraseñas no coinciden" o "contraseña actual no es la correcta".	
Post condición:	Contraseña modificada exitosamente.	

Anexo 9: Diagrama de dependencias de especificación de la trazabilidad.

DEPENDENCIAS	REQUI-01	REQUI-02	REQUI-03	REQUI-04	REQUI-05	REQUI-06	REQUI-07	REQUI-08	REQUI-09	REQUI-10	REQUI-11	REQUI-12	REQUI-13
REQUI-01													
REQUI-02	Baja												
REQUI-03	Alta	Baja											
REQUI-04	Alta	Alta	Alta										
REQUI-05	Baja	Alta	Baja	Alta									
REQUI-06	Baja	Alta	Baja	Media	Alta								
REQUI-07	Baja	Alta	Baja	Alta	Alta	Media							
REQUI-08	Baja	Media	Baja	Baja	Alta	Media	Alta						
REQUI-09	Alta	Baja	Alta	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja					
REQUI-10	Baja	Media	Media	Alta	Media	Media	Media	Media	Baja				
REQUI-11	Baja	Alta	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Media	Baja	Baja			
REQUI-12	Baja	Alta	Baja	Alta	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Alta	Media		
REQUI-13	Alta	Alta	Alta	Baja	Alta	Alta	Alta	Media	Alta	Alta	Media	Alta	

Anexo 10: Fotografías de área de archivos de Municipalidad de Hunter



