



Ministerio de Economía y Finanzas

Consejo Nacional de la Competitividad

Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal 2012

Taller

“Metas de simplificación de trámites del PI 2012”

Abril 2012

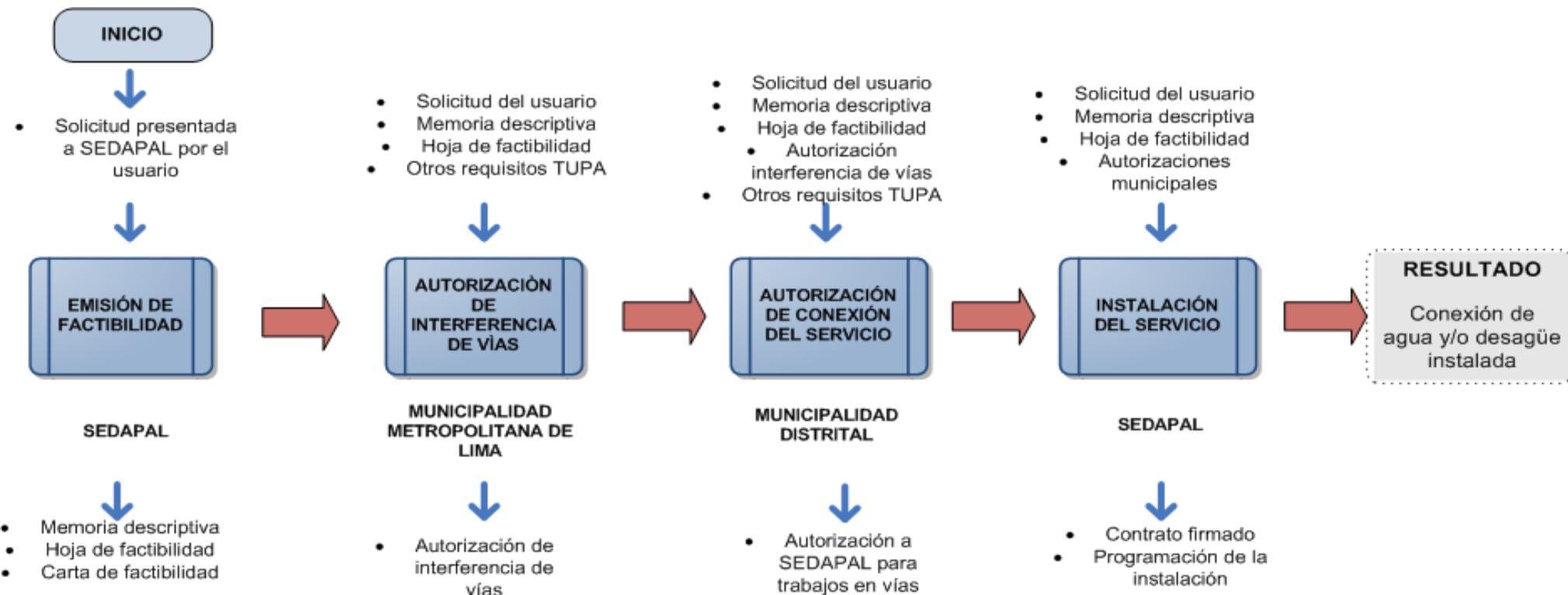
Ing. Dina Matos MBA
www.xpertaperu.com

RANKING DOING BUSINESS 2011 INDICADOR “MANEJO DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN”



- ✓ Perú en puesto 97 de 183 países
- ✓ 19 trámites y 188 días para realizarlos
- ✓ Trámite de conexión de servicio de agua toma 81 días, 43% del tiempo total
- ✓ Meta del indicador: puesto 53, con 17 trámites y 99 días
- ✓ ***SEDAPAL debe reducir sus tiempos de 81 días a 21 días*** para la conexión del servicio de agua y alcantarillado.

PROCEDIMIENTOS: INSTALACIÓN DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE Y/O DESAGUE



TIEMPO EFECTIVO (LINEA DE BASE) DE LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/O DESAGUE



| Procedimiento | | Tiempos (Días) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1 | Emisión de Factibilidad | 27 |
| 2 | Autorización de Interferencia de Vías | 11 |
| 3 | Autorización de Conexión del Servicio | 9 |
| 4 | Instalación del Servicio | 16 |
| Tiempo Efectivo en Días del Servicio de Instalación de las Conexiones de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario | | 63 días |

COSTOS DE LOS TRÁMITES DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/O DESAGUE



| Detalle | | Monto |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Emisión de Factibilidad | | |
| 1 | Pago de estudio de factibilidad | S/. 134.01 |
| Autorización de interferencia de vías | | |
| 2 | Inspección ocular | S/. 51.54 |
| 3 | Autorización por vía | S/. 5.71 |
| Autorización por Conexión del Servicio | | |
| 4 | Pago de derecho | S/. 47.70 |
| Instalación del servicio | | |
| 5 | Presupuesto de instalación | .- |
| TOTAL COSTOS | | S/. 238.96 |

Tiempos y Costos del Procedimiento



| Procedimiento | Actividades | Tiempo (días) | | Costo (S/.) |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----|------------------------------------------|
| Autorización de Interferencia de Vías | Emisión del informe técnico Desde que el usuario presenta su solicitud, la recepción del expediente por el área técnica, la evaluación del cumplimiento de los requisitos del TUPA hasta que se emite el informe técnico. | 6 | 11 | Inspección ocular 51.54 |
| | Emisión de autorización Desde que el responsable designado recibe el informe técnico de conformidad y emite la autorización. | 6 | | Autorización por vía 9.7 |
| Autorización de Conexión del Servicio | Recepción del expediente por área técnica Desde que el usuario presenta su solicitud en Trámite Documentario hasta que el expediente es recibido por el área técnica (Desarrollo Urbano) | 4 | 9 | Derecho 36.00 |
| | Emisión del informe técnico Desde la fecha de recepción del expediente por el área técnica, su evaluación, la inspección ocular hasta que se emite el informe técnico. | 5 | | (70% de los municipios - Barranco 69.66) |
| | Emisión de autorización Con informe técnico favorable la Gerencia de Desarrollo Urbano emite la autorización. | 2 | | |

PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN DE CONEXIÓN DEL SERVICIO



| N° | Municipalidad | N° Expedientes Evaluados | Ponderación | Días efectivos de la emisión | Total Días Efectivos Ponderado |
|-----------------|------------------------|--------------------------|----------------|------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Independencia | 15 | 4.98% | → 13 | 0.63 |
| 2 | La Victoria | 20 | 6.64% | 4 | 0.27 |
| → 3 | San Juan de Lurigancho | 64 | 21.26% | 10 | 2.13 |
| → 4 | Jesús María | 9 | 2.99% | 5 | 0.15 |
| → 5 | Pueblo Libre | 9 | 2.99% | 7 | 0.21 |
| 6 | San Martín de Porres | 43 | 14.29% | 9 | 1.29 |
| → 7 | Cercado de Lima | 30 | 9.97% | 3 | 0.30 |
| 8 | Ate Vitarte | 36 | 11.96% | 5 | 0.60 |
| 9 | Barranco | 5 | 1.66% | → 25 | 0.42 |
| 10 | La Molina | 14 | 4.65% | 7 | 0.33 |
| 11 | San Isidro | 6 | 1.99% | 8 | 0.16 |
| 12 | Santa Anita | 11 | 3.65% | 10 | 0.37 |
| 13 | San Luis | 5 | 1.66% | 3 | 0.05 |
| 14 | Surco | 26 | 8.64% | → 13 | 1.12 |
| 15 | Surquillo | 8 | 2.66% | → 14 | 0.37 |
| Promedio | | 301 | 100.00% | 9 | 8.38 |

→ Cobran agua y alcantarillado por separado

Tiempos y Costos del Procedimiento

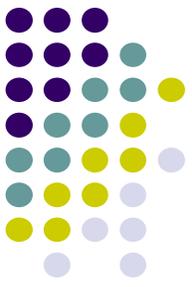


| Procedimiento | Actividades | Tiempo (días) | | Costos |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----|-----------------------------------------|
| Emisión de Factibilidad | <p>Emisión de la hoja de factibilidad Desde que el usuario presenta a la Oficina Comercial la solicitud de acceso de los servicios de saneamiento, el área operativa realiza la inspección ocular y emite la hoja de factibilidad y la memoria descriptiva.</p> | 16 | 27 | Estudio de Factibilidad 34.00 |
| | <p>Emisión de la carta de factibilidad Desde la emisión de la hoja de factibilidad hasta la fecha de emisión de la carta de factibilidad por el Equipo Comercial.</p> | 12 | | |
| Instalación del Servicio | Desde la fecha del contrato (área comercial) hasta la culminación de la instalación del servicio a cargo del área operativa a través de un contratista | 16 | | Instalación 1335.39 (175.00 x mt) |

Datos de la Línea Base



1. La MML emite la autorización de conexión sin previa inspección ocular.
2. Motivos que permitieron emitir autorizaciones de conexión en un menor tiempo:
 - ✓ Recepción de expedientes completos.
 - ✓ Recepción del expediente por el área técnica el mismo día del ingreso o a más tardar al día siguiente.
 - ✓ Contar con un suficiente número de inspectores.
 - ✓ Menor número de expedientes recibidos.
 - ✓ La Sub Gerencia firma la autorización y no la Gerencia.
 - ✓ Las autorizaciones se emiten sólo con el cumplimiento de los requisitos del TUPA.
3. Motivos que demoran autorizaciones de conexión :
 - ✓ Reprogramaciones.
 - ✓ Demora en la programación de la inspección por la falta de inspectores.
5. No todas las municipalidades exigen la autorización de interferencia de vías de la MML: caso de obras menores en vías locales de bajo tránsito que dejen operativa la mitad de la vía.
6. Emisión de Factibilidad: demora 27 días, excediendo el plazo máximo de 15 días hábiles (unos 20 días calendario) desde la recepción de la solicitud establecido por la SUNASS.
7. Autorización de Interferencia de Vías: Desde Mayo 2011 el tiempo de emisión se redujo de 16 a 3 días porque se delegó la firma de la resolución.
8. Instalación del servicio: SUNASS norma 15 días. Se instala en 16 días; se advirtió problemas de contratistas en dos centros de servicios.

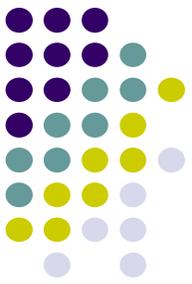


Obtención de Autorización para Conexión Domiciliaria marco de la Mejora del Clima de Negocios



Abril, 2012

Marco Legal



- **Sunass**

- Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento, 22/07/1994.
- Decreto Supremo N°023-2005-VIVIENDA, Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, 29/11/2005.
- Resolución del Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS, Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, 2/02/2007.
- Resolución del Consejo Directivo N°042-2011-SUNASS, Modifican Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, 21/10/2011.

- **Indecopi**

- Decreto Legislativo N°1014 de Julio de 2009

- **Ordenanzas Municipalidades**

- Ordenanza 059 MML – Interferencia de vías
- Ordenanza 1213 MML – Conexiones domiciliarias en MML

Marco Legal



RCD N°042-2011-SUNASS, Modifican Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, 21/10/2011.

Art.13.- Informe al solicitante.

La EPS informará:

- Presupuesto aproximado del costo de la instalación
- Tasas por servicios administrativos correspondientes a la autorización municipal
- Plazo para determinar la factibilidad

Art.20.- Vigencia de la Factibilidad

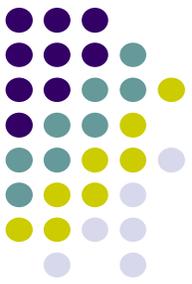
- EPS espera hasta 6 meses para que el solicitante firme el contrato
- Al contrato firmado se adjunta:
 - solicitud para la municipalidad
 - número de comprobante de pago de la tasa municipal
 - Número de comprobante / compromiso de pago del servicio colateral.

Art.17.- Contenido Mínimo del informe de Factibilidad del Servicio

La EPS incluirá:

8. Fotografías de las áreas de dominio público donde se ejecutarán las obras necesarias para la instalación de la conexión domiciliaria.
9. Otros aspectos que considere la EPS.

Marco Legal



RCD N°042-2011-SUNASS, Modifican Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, 21/10/2011.

Art. 21.- Plazo para instalar la conexión

La EPS tendrá los siguientes plazos:

- Iniciar trámites municipales: 5 días hábiles a partir de la firma del contrato
- Iniciar la instalación de la conexión: 15 días hábiles a partir de la primera fecha autorizada

Art. 22.- Trámites ante la Municipalidad

Todo trámite ante la municipalidad de la jurisdicción donde se ubica el predio, necesario para la ejecución de las obras requeridas para la instalación de la conexión solicitada, será realizado por la EPS.

Marco Legal



Decreto Legislativo N°1014 - INDECOPI, Julio de 2009

- ✓ impulsar la inversión en infraestructura para la provisión de servicios públicos esenciales
- ✓ implementación de medidas que eliminen sobrecostos y logren una efectiva simplificación administrativa

Art. 2.- **Ámbito de aplicación**

Empresas privadas y entidades del sector público que prestan servicios públicos esenciales, tales como:

- Agua potable y alcantarillado,
- Transmisión y Distribución de Electricidad, alumbrado público,
- Gas Natural,
- Telecomunicaciones.

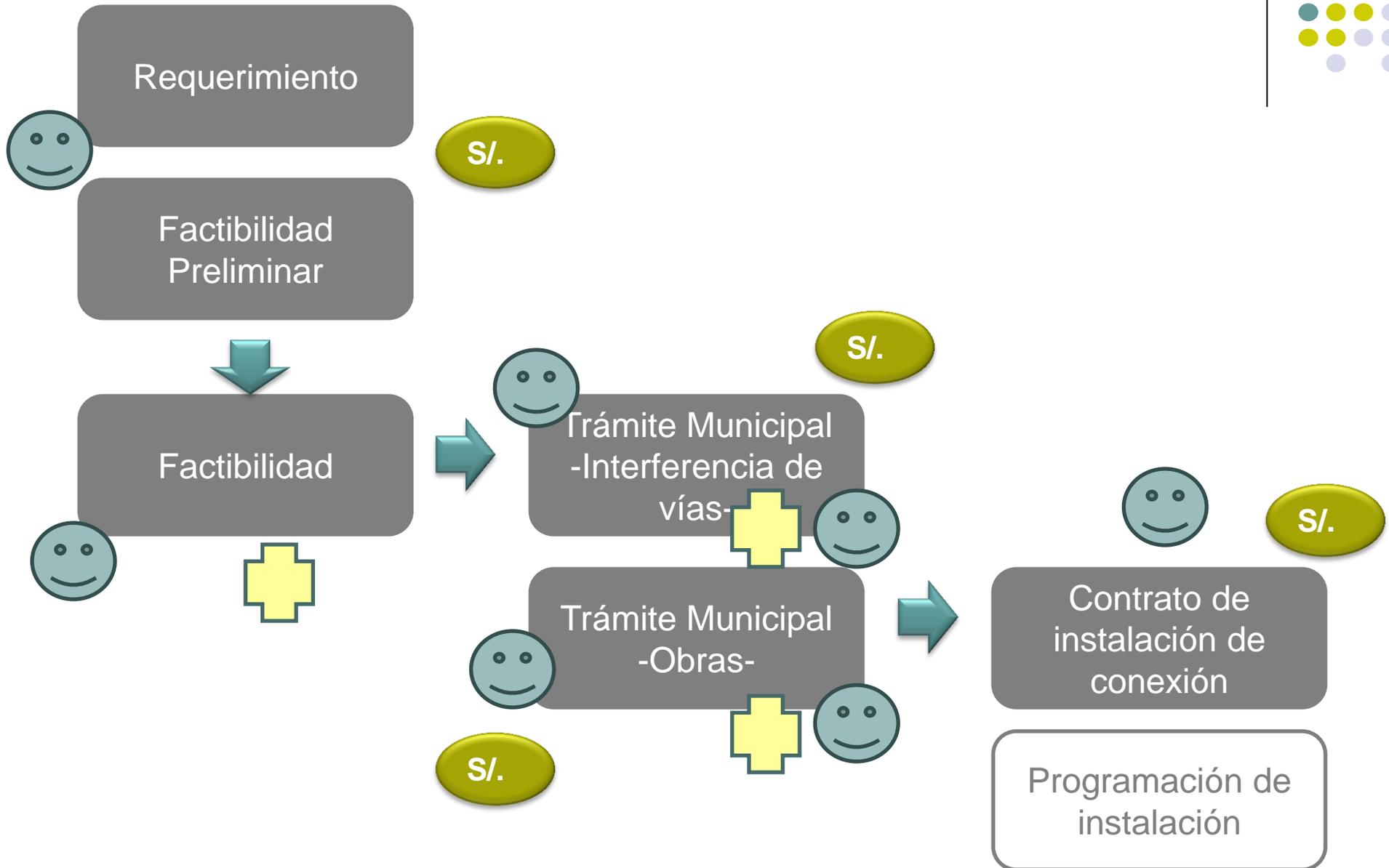
Art. 4.- **Eliminación de trabas burocráticas en el acceso a los servicios públicos**

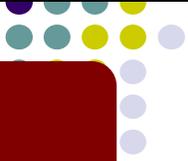
Montos por derecho de tramitación para los procedimientos administrativos para acceso o conexión domiciliaria, a los usuarios y operadores de los servicios públicos, no podrán ser mayores al 1% de la UIT vigente.

Art. 5.- **Silencio Administrativo Positivo**

La respuesta a la solicitud de autorización municipal para la realización de obras de instalación, ampliación o mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos es de silencio administrativo positivo cumplido el plazo de 30 días hábiles contados desde la presentación de la solicitud

Diagnóstico: Proceso Actual

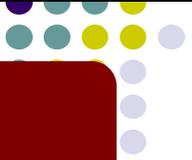




PROCESO ACTUAL

El proceso actual involucra para el ciudadano:

- 3 visitas al local de SEDAPAL,
- 2 visitas a la Municipalidad de Lima y
- 2 visitas a la Municipalidad Distrital.
Total de visitas o desplazamientos : Mínimo 7
- Iniciar procedimientos formales ante 3 diferentes ventanillas, implican cumplir con la presentación de requisitos y pagos por derechos de trámite
- Tiempos de espera para que el ciudadano recoja el pronunciamiento de la entidad (Hoja de factibilidad, la autorización municipal, firma del contrato)



PROCESO OPTIMIZADO

Para el ciudadano, involucra:

- ✓ 2 visitas a SEDAPAL
- ✓ Presentar por única vez los requisitos y pagos.
- ✓ Reducción de tiempos de espera.

Proceso de Conexión de Servicio de Agua

PROCESO OPTIMIZADO

Para SEDAPAL involucra:

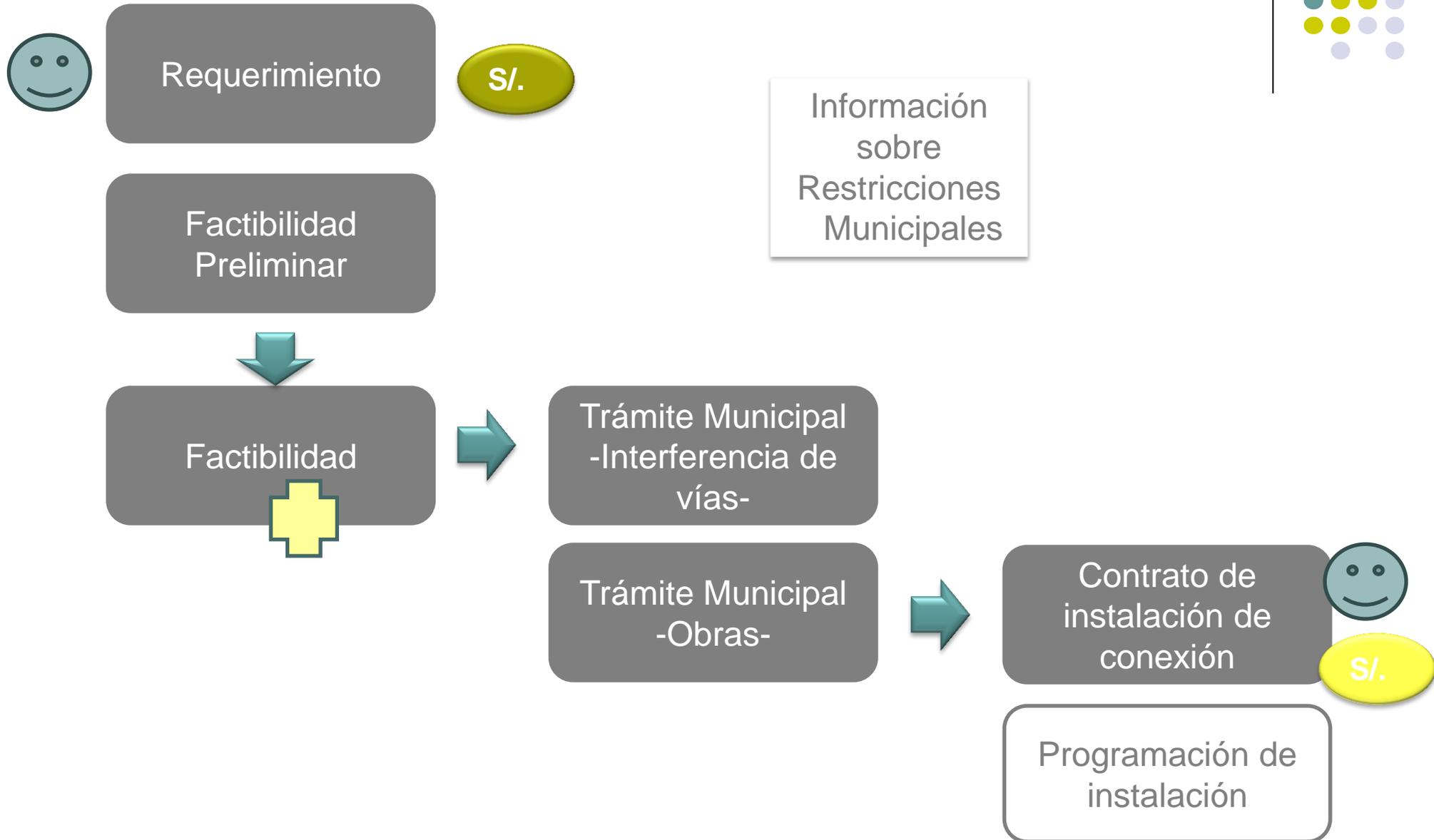
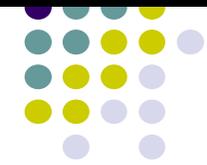
- ✓ Optimizar el servicio de los Centros de Atención, los asesores que atienden al usuario manejarán y brindarán información sobre los requisitos que requiere SEDAPAL, las municipalidades distritales y la Municipalidad de Lima Metropolitana.
- ✓ Cada Centro de Atención debe tener la organización necesaria para recibir en su ventanilla los montos para los pagos correspondientes a SEDAPAL (monto variable), a la municipalidad distrital y metropolitana (monto fijo S/.36.00 nuevos soles para cada una, en total S/. 72.00).
- ✓ Cada Centro de Atención debe contar con un mensajero para que pueda visitar 1 vez al día a las municipalidades con las que coordina en base a su jurisdicción, con el fin de que pueda ingresar los expedientes para solicitar autorización y recoger los permisos que ya estén listos, para continuar con el procedimiento de firma del contrato.

PROCESO OPTIMIZADO

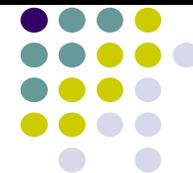
Para las Municipalidades involucra:

- ✓ Comprometer a los funcionarios responsables de la emisión de autorizaciones de conexión de servicios públicos en la vía pública a participar activamente en la reuniones convocadas por el MEF.
- ✓ Convertir el procedimiento de obras en la vía pública en un procedimiento automático (propuesta normativa).
- ✓ Coordinar permanentemente con SEDAPAL en mérito al Convenio Marco.
- ✓ Brindar información relacionada a obras municipales programadas a SEDAPAL para que el Centro de Atención pueda informar al ciudadano.
- ✓ La Municipalidad Metropolitana de Lima debe reducir los tiempos de emisión de autorización y coordinar permanente y fluidamente con SEDAPAL.

Propuesta: Nuevo Proceso de Conexión de Servicio de Agua



Flujo del Proceso Ágil de Conexión de Servicio de Agua



USUARIO : MOMENTO 1



USUARIO: MOMENTO 2



Flujo del Proceso Ágil de Conexión de Servicio de Agua

Requerimiento

Factibilidad Preliminar

Factibilidad

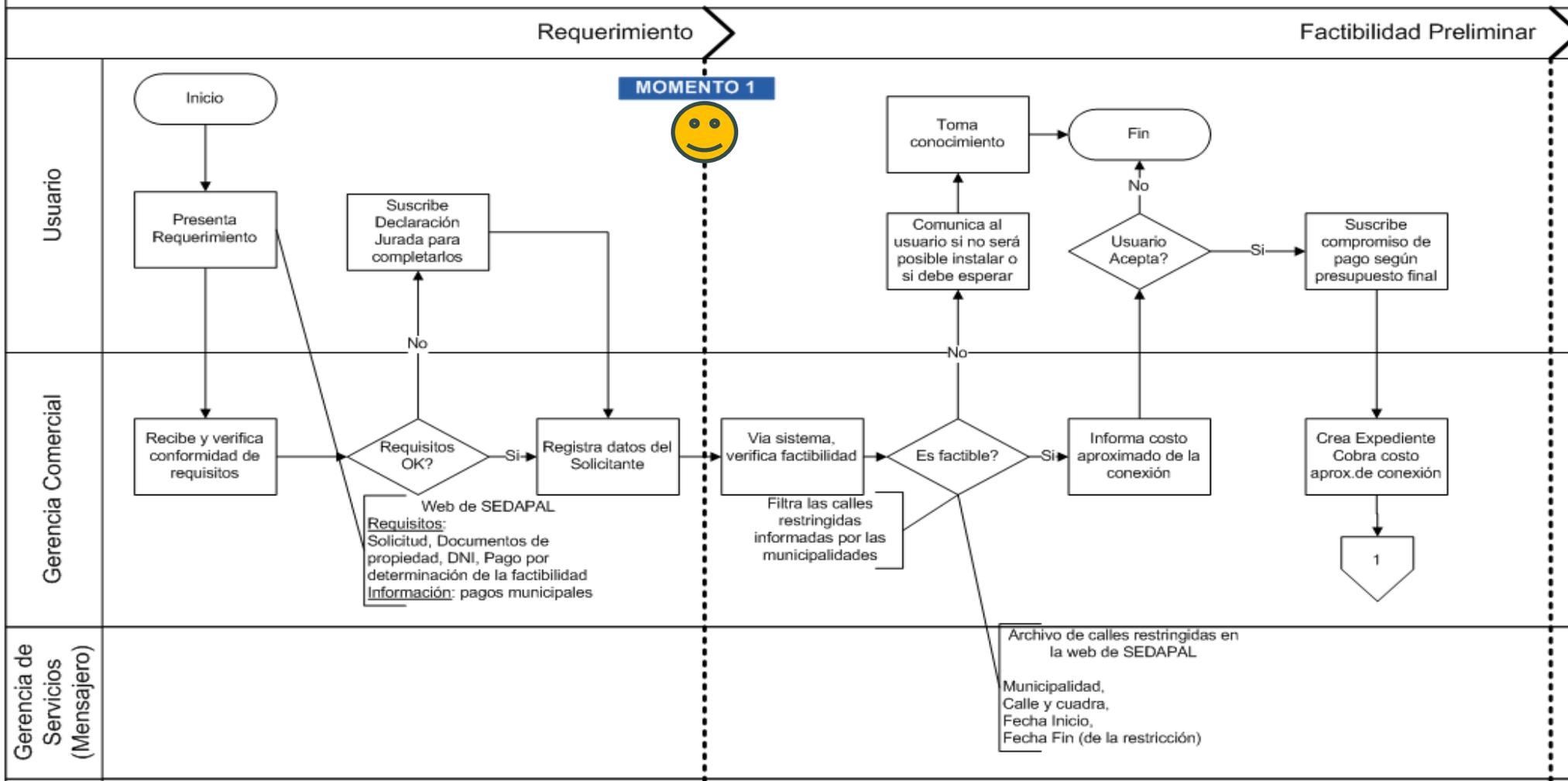
Pago de Derecho Municipal

Contrato del Servicio

Autorización Municipal

Programación

TRAMITE CONEXIONES SANITARIAS



Flujo del Proceso Ágil de Conexión de Servicio de Agua

Requerimiento

Factibilidad Preliminar

Factibilidad

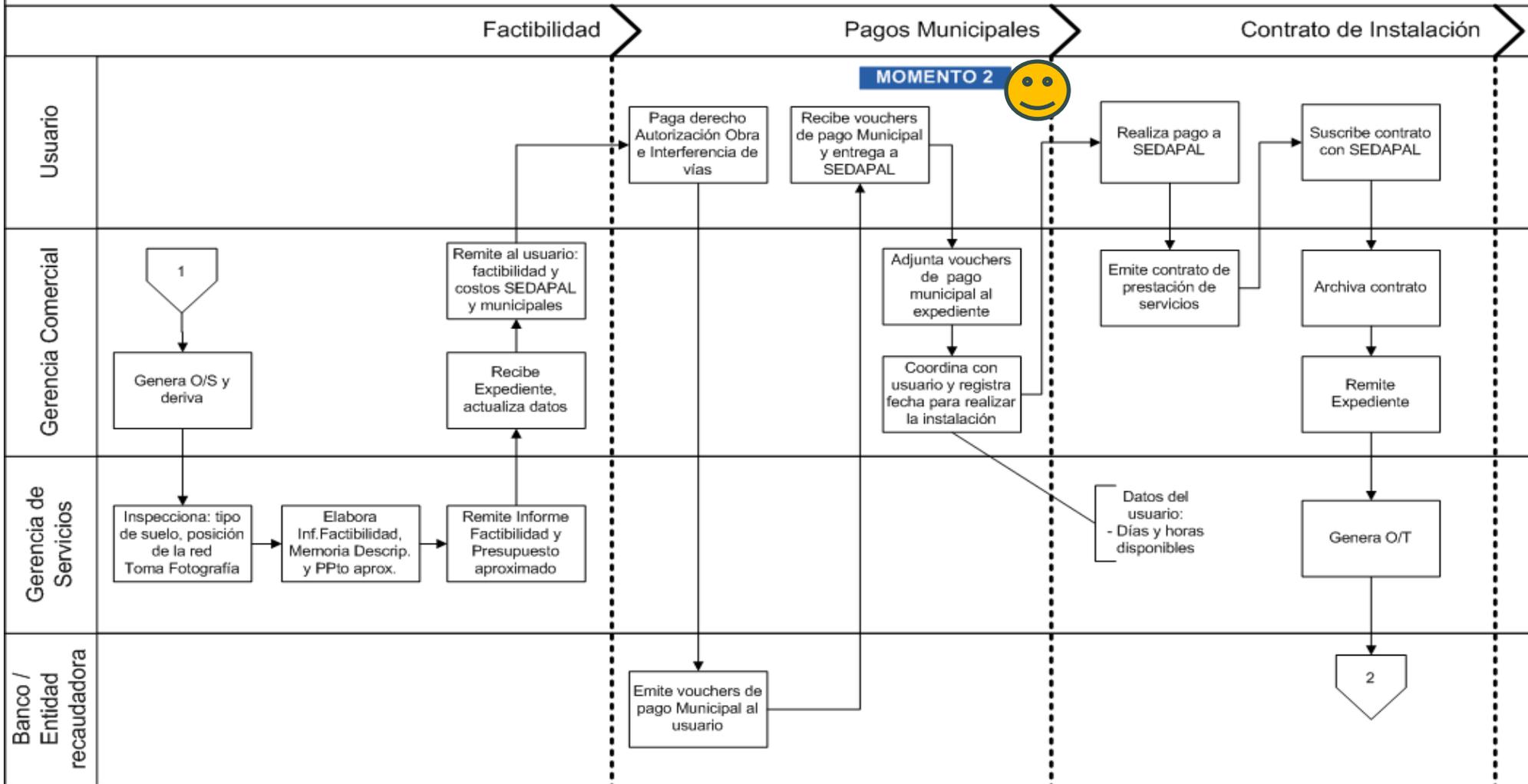
Pago de Derecho Municipal

Contrato del Servicio

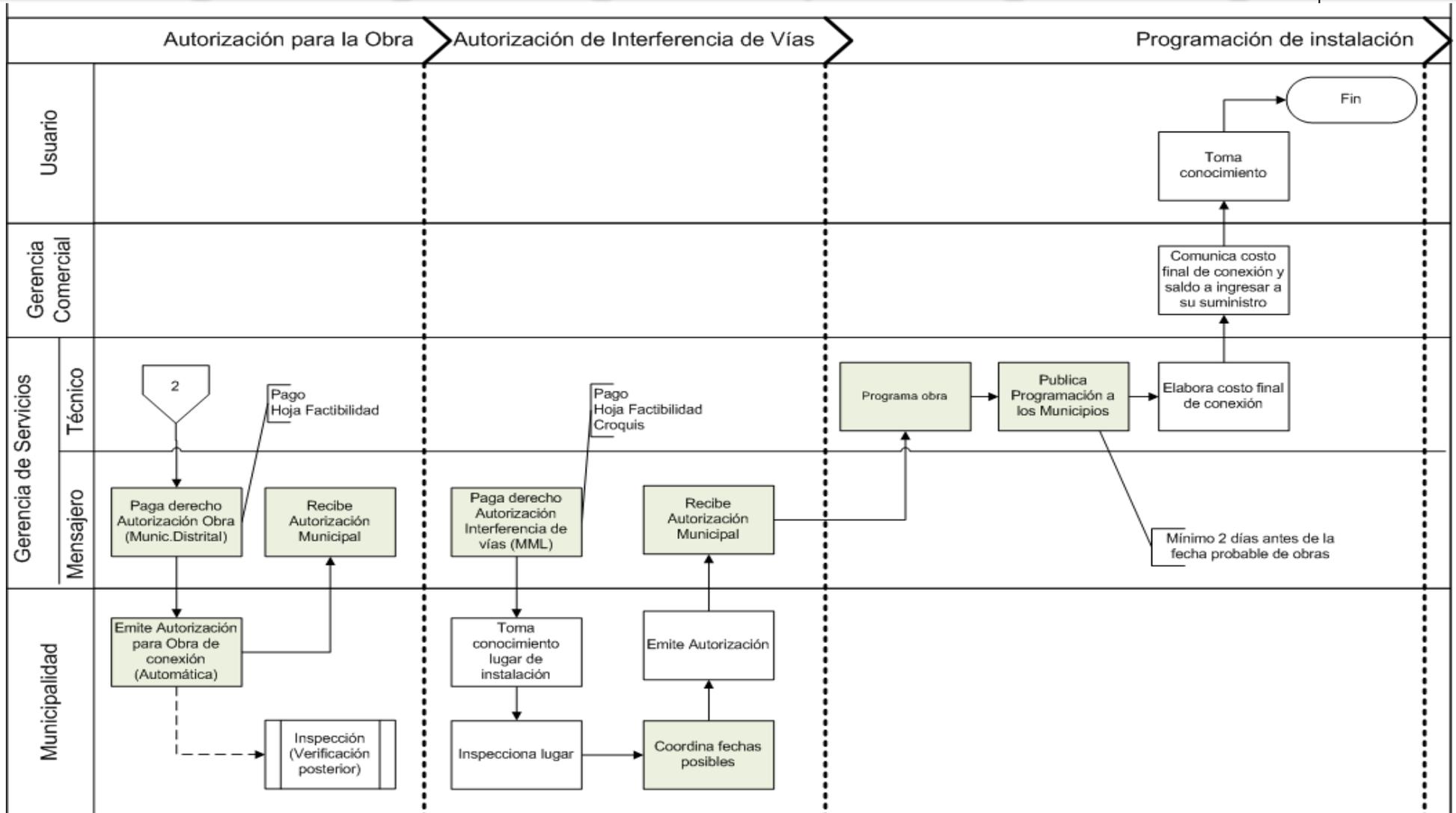
Autorización Municipal

Programación

TRAMITE CONEXIONES SANITARIAS



Flujo del Proceso Ágil de Conexión de Servicio de Agua



Flujo del Proceso Ágil de Conexión de Servicio de Agua

Requerimiento

Factibilidad Preliminar

Factibilidad

Pago de Derecho Municipal

Contrato del Servicio

Autorización Municipal

Programación

Requerimiento

REQUISITOS:

- Solicitud
- DNI
- Croquis
- Título o alternativos
- Pago x estudio de factibilidad

Presentar por única vez los requisitos

Autorización de Ejecución de la Obra

REQUISITOS:

- Solicitud
- Hoja de Factibilidad con foto
- Pago de tasa

Trámite Municipal -Interferencia de vías-

REQUISITOS:

- Solicitud
- Hoja de Factibilidad
- Pago de tasa

Un único administrado del trámite municipal

Flujo del Proceso Ágil de Conexión de Servicio de Agua

Requerimiento

Factibilidad Preliminar

Factibilidad

Pago de Derecho Municipal

Contrato del Servicio

Autorización Municipal

Programación

INFORMACIÓN

PRELIMINAR AL USUARIO

- Factibilidad probable
- Costo aproximado
- Restricciones Municipales

Centro de Información de SEDAPAL conoce la programación de las obras municipales

Estudio de Factibilidad

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

- Inspección
 - Tipo de pavimento
 - Distancia a la red
 - Fotografía
- Hoja de Factibilidad
- Memoria Descriptiva
- Costo de la Obra
- Informe de Derechos Municipales

Contar con fotografía del estado inicial del pavimento

Flujo del Proceso Ágil de Conexión de Servicio de Agua

Requerimiento

Factibilidad Preliminar

Factibilidad

Pago de Derecho Municipal

Contrato del Servicio

Autorización Municipal

Programación

Transporte Urbano

- Fechas posibles
- Desviaciones del tránsito

Autorización MML

Obras Públicas

- Restricciones

Solicitud Recibida MD

Programación

SEDAPAL

- Fechas programadas

Notifica a municipios y usuarios

Coordinación interinstitucional