



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

# **CAMPAÑA DE FISCALIZACIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVA TUPA EN LOS DISTRITOS DE LIMA Y CALLAO (Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976)**

Lima, mayo 2009



Universidad Católica  
Sedes Sapientiae

Elaborado por el Área de Investigación de la UCSS



**PERÚ**

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>Pág. 4</b>
<b>RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN</b>	<b>Pág. 6</b>
<b>EVALUACIÓN POR DISTRITOS</b>	<b>Pág. 32</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>Pág. 84</b>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

# INTRODUCCIÓN



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Introducción

Por encargo de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la PCM, durante el mes de abril, se desarrolló la campaña de inspección a las municipalidades de las provincias de Lima y Callao. Cuyo propósito principal fue verificar el grado de ajuste de los procedimientos de Licencia de Funcionamiento a la Ley 28976.

Previamente se realizaron talleres de capacitación y reuniones de coordinación con el equipo de la SGP, con quienes definimos un reporte de visita a las municipalidades, que comprendía preguntas en dos dimensiones: **atención**, que implicaba aspectos relacionados a la facilitación de información, conocimientos del servidor sobre el procedimiento y el servicio propiamente y, **adecuación**, que verificaba el ajuste del TUPA municipal a la Ley 28976. Este instrumento (el reporte de visita), se constituyó en la principal fuente de información primaria.

Luego de un entrenamiento intensivo, el equipo de seis visitantes (constituido por alumnos experimentados del quinto superior de la UCSS), inició sus visitas a las distintas municipalidades, recopilando material (formato de los requisitos para tramitar la licencia de funcionamiento) e información, simulando ser un usuario incógnito (de una MYPE típica con local menor a cien metros cuadrados) y entrevistando a un promedio de tres administrados quienes tramitaban licencias de funcionamiento.

En paralelo, se revisó el marco legal pertinente, la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N°27444), la Ley del Silencio Administrativo Positivo (Ley N° 29060), el Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, la Ley Marco de Licencias de Funcionamiento (Ley N° 28976) y la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972); con la finalidad de formar criterios de evaluación.

Seguidamente se recopilaron los TUPA de las cuarenta y nueve municipalidades provincial y distritales, a fin de contrastar sus contenidos con lo especificado en el modelo alcanzado por la SGP y la propia Ley 28976. Es de destacar que esta labor fue extremadamente complicada, en tanto muchos municipios a la fecha de la consultoría no habían cumplido con colocar sus nuevos TUPA en los portales municipales y/o en el portal del servicio al ciudadano. Esta circunstancia causó retraso y confusión.

Con la información recopilada y previa limpieza de la data, procedimos a efectuar el análisis, que comprendió: una evaluación general de todas las municipalidades, mostrando el panorama total y las ubicaciones relativas de cada municipalidad para las distintas variables correspondientes tanto a la dimensión de atención como de adecuación. Una evaluación para cada uno de los distritos, que incluía además de la síntesis de hallazgos, comentarios pertinentes que ayuden a los tomadores de decisiones a perfeccionar el cumplimiento y finalmente la elaboración de un ranking de facilitación que permita medir el progreso y ubicación relativa del conjunto de municipalidades de Lima y Callao.

Uno de los aspectos más críticos detectados en el análisis, es el relacionado a la confiabilidad y disponibilidad de la información de los TUPA, por ejemplo, según los portales electrónicos, existirían 22 municipalidades que aún exigen certificado de zonificación y /o compatibilidad de usos del suelo; realmente, constatamos que solo 11 municipalidades los requerían o realizaban cobros indebidos por ellos. Sorprendía aún más que municipalidades como Surquillo y Villa María del Triunfo, no consignaran estos cargos en sus TUPA y que físicamente si los estuvieran demandando.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Introducción

Algo similar ocurre con las ratificaciones de ordenanzas municipales, la información más visible es la del SAT, que muestra solamente las ratificaciones para las municipalidades de la provincia de Lima, y en un formato poco amigable y no se tiene la certeza que sean las últimas versiones; para el caso del Callao, la única vía para acceder a esta información es requerirla directamente al municipio. Lo que impide a los usuarios acceder a información confiable y transparente conforme lo sugieren los principios del procedimiento administrativo (Ley 27444).

Finalmente, deseáramos afirmar desde nuestra limitada percepción, que consideramos tanto al desarrollo metodológico, como a la formación de criterios de evaluación, los aportes más significativos de este documento, que esperamos pueda ser de fácil comprensión y de suma utilidad.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

# RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Resultados de la Inspección

Se cumplió con la inspección de los cuarenta y nueve municipios de Lima y Callao, el objetivo fue verificar el nivel de cumplimiento de la normatividad vigente en relación a las licencias de funcionamiento.

A nivel distrital, las funciones más trascendentes son:

- Las evaluaciones, tanto de Zonificación, Compatibilidad de Uso y Condiciones de Seguridad.
- La definición de los requisitos para aplicar a la licencia y el ajuste de estas a la Ley 28976.

En ese sentido los principales hallazgos de la inspección fueron los siguientes:

- Once municipalidades (22%) solicitan CERTIFICADO de zonificación y/o compatibilidad de uso o realizan cobros indebidos (carpetas, formularios, copias fedateadas).
- Todas hacen referencia a la inspección de seguridad básica que compete al municipio.
- Treinta y ocho (78%) municipalidades cumplen razonablemente con la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos solicitados, sin embargo hay observaciones puntuales que se alcanzan en este documento a fin de perfeccionar el cumplimiento.

Los más frecuentes excesos en lo concerniente a requisitos fueron:

- Solicitud de certificados de zonificación/compatibilidad cuando la Ley expresa que debiera darse una verificación por parte del municipio.

- Copias fedateadas de documentos de identidad, RUC y constancias.
- Planos de distribución para el caso de los pequeños negocios.

A fin de efectuar una adecuada inspección se definieron factores de evaluación comprendidos en dos dimensiones: calidad de atención y cumplimiento.

Calidad de atención:

- Señalización.- solamente dieciséis municipios (33%) presentaron una BUENA señalización.
- Módulo de información.- cuarenta y tres municipios (88%) presentaron módulo de información.
- Tiempo de espera.- solamente en dos municipios se comprobó un tiempo de espera excesivo (superior a los diez minutos).
- Información proporcionada.- en cuarenta municipalidades (82%), la información alcanzada fue la necesaria y de fácil comprensión.
- Mesa de atención preferencial.- solamente siete municipalidades (14%) presentaron una ventanilla preferencial.
- Material facilitado.- en treinta y nueve municipios (80%), el material facilitado fue de fácil lectura y suficiente.
- Plano de Zonificación.- veintiún municipios (43%) no exhiben el Plano de Zonificación.
- Índice de Usos.- en cuarenta municipalidades (82%) no se exhibe el Índice de Usos de suelos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Resultados de la Inspección

- En cuarenta y siete municipalidades (96%), no hay material que informe que los formatos para el trámite son gratuitos.
- Entrega de formatos gratuitos.- en veinticinco municipalidades (51%) no se entregaron físicamente los formatos gratuitos.
- En la mayoría de los casos los formatos gratuitos y la información fueron entregados en la ventanilla de atención (76% y 61% respectivamente).
- Conocimiento del personal.- en siete municipalidades (14%) el personal no acreditó suficiencia en el conocimiento del procedimiento.
- Visibilidad del TUPA.- en cuarenta y dos municipalidades (86%) no se exhibe el TUPA del procedimiento de licencia de funcionamiento.
- Flujograma del procedimiento.- en cuarenta y cuatro municipalidades (90%) no se exhibe el flujograma del procedimiento de licencia de funcionamiento.

### Cumplimiento:

- Silencio Administrativo Positivo.- solamente dos municipalidades (4%) no cumplen con el SAP-15 días.
- Costo del Trámite.- diez municipalidades (20%) cobran más de quinientos nuevos soles por concepto de trámite de licencia de funcionamiento, existe una gran dispersión en los montos cobrados.
- Un solo costo.- treinta municipalidades (61%) efectuaron un solo cobro por concepto de trámite de licencia de funcionamiento, el resto adicionaban pagos por carpetas, certificados de zonificación/compatibilidad o inspección (en el caso de locales menores a los 500 metros cuadrados).
- Lurigancho y Chorrillos cobran más de novecientos nuevos soles por concepto de trámites de licencia de funcionamiento.

A fin de disponer de un parámetro para el monitoreo y comparación entre las municipalidades distritales, se diseñó un índice de facilitación de las licencias de funcionamiento, según este indicador, las municipalidades que más facilitan la apertura de negocios fueron:

- Puente Piedra.
- Pachacamac.
- La Molina.
- San Juan de Miraflores.
- La Victoria.

En relación a los TUPA, se verificó que no todas las municipalidades han adecuado el procedimiento de licencia de funcionamiento a la Ley 28976, que existen municipalidades que deben perfeccionar la adecuación y que muchas no cumplen con publicar oportunamente las últimas versiones y/o modificaciones efectuadas (20% de las municipalidades no han publicado).

En relación a las ratificaciones de tasas, solamente se dispone de información electrónica a través del SAT y para el caso de las municipalidades de la provincia de Lima, sin embargo el formato de la presentación o la falta de tratamiento de la información, dificultan su interpretación.

Se ha percibido que el nivel de complejidad del trámite se incrementa para las empresas de mayor tamaño y para los sectores con procesos operativos más complejos (autorizaciones sectoriales), quienes tienen que hacer recorridos por ministerios e instancias a fin de acopiar todos los requisitos adicionales.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 1. Señalización de las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Buena	16	32.7	32.7
Regular	20	40.8	73.5
Mala	13	26.5	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

Un factor determinante para la fluidez y rapidez en la atención es la adecuada señalización de las ventanillas y mesas de orientación. Se observa en el cuadro que 33 municipalidades de Lima y Callao (67%) pueden realizar mejoras a su señalización.

Buena	Regular	Mala
COMAS	INDEPENDENCIA	ANCÓN
PUENTE PIEDRA	LOS OLIVOS	CARABAYLLO
VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	SAN MARTIN DE PORRES	SANTA ROSA
ATE	CIENEGUILLA	LURÍN
CHACLACAYO	PACHACAMAC	PUNTA NEGRA
EL AGUSTINO	PUCUSANA	SAN BARTOLO
LA MOLINA	PUNTA HERMOSA	SANTA MARÍA DEL MAR
LURIGANCHO-CHOSICA	SAN JUAN DE LURIGANCHO	JESÚS MARÍA
RÍMAC	SANTIAGO DE SURCO	SAN LUIS
SANTA ANITA	SURQUILLO	CALLAO
SAN ISIDRO	VILLA EL SALVADOR	BELLAVISTA
SAN JUAN DE MIRAFLORES	BARRANCO	LA PERLA
LA VICTORIA	CHORRILLOS	VENTANILLA
CERCADO DE LIMA	MIRAFLORES	
PUEBLO LIBRE	BREÑA	
SAN BORJA	LINCE	
	MAGDALENA DEL MAR	
	SAN MIGUEL	
	CARMEN DE LA LEGUA	
	LA PUNTA	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## 2. Mesa o módulo de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	43	87.8	87.8
No	6	12.2	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

La correcta inducción del administrado en el procedimiento de trámite de licencia de funcionamiento se origina en el módulo de información, en particular en aquellos municipios con un elevado flujo de usuarios son un elemento clave para reducir la duración del trámite y para elevar su eficiencia.

Solamente en 6 municipios (12%), no se identificó un módulo de información, de ellos el 50% corresponden a la provincia del Callao.

Si	No
ANCÓN	PUNTA NEGRA
CARABAYLLO	SAN LUIS
COMAS	SAN MIGUEL
INDEPENDENCIA	CALLAO
LOS OLIVOS	BELLAVISTA
PUENTE PIEDRA	VENTANILLA
SAN MARTÍN DE PORRES	
SANTA ROSA	
CIENEGUILLA	
LURÍN	
PACHACAMAC	
PUCUSANA	
PUNTA HERMOSA	
SAN BARTOLO	
SANTA MARÍA DEL MAR	
VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	
ATE	
CHACLACAYO	
EL AGUSTINO	
LA MOLINA	
LURIGANCHO-CHOSICA	
RIMAC	
SAN JUAN DE LURIGANCHO	
SANTA ANITA	
SANTIAGO DE SURCO	
SURQUILLO	
VILLA EL SALVADOR	
BARRANCO	
CHORRILLOS	
MIRAFLORES	
SAN ISIDRO	
SAN JUAN DE MIRAFLORES	
BREÑA	
JESÚS MARÍA	
LA VICTORIA	
CERCADO DE LIMA	
LINCE	
PUEBLO LIBRE	
SAN BORJA	
MAGDALENA DEL MAR	
CARMEN DE LA LEGUA	
LA PERLA	
LA PUNTA	



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 3. Tiempo de espera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excesivo a 10 minutos	2	4.1	4.1
Normal de 5 a 10 minutos	15	30.6	34.7
Menor a 5 minutos	32	65.3	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
 Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

Salvo en los municipios de Barranco y Miraflores, en la mayoría de distritos (96%), el tiempo de espera es bastante razonable menor a los diez minutos.

Excesivo a 10 minutos	Normal de 5 a 10 minutos	Menor a 5 minutos
BARRANCO	LURÍN	ANCÓN
MIRAFLORES	PUCUSANA	CARABAYLLO
	PUNTA NEGRA	COMAS
	SAN BARTOLO	INDEPENDENCIA
	SANTA MARÍA DEL MAR	LOS OLIVOS
	VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	PUENTE PIEDRA
	ATE	SAN MARTÍN DE PORRES
	SANTIAGO DE SURCO	SANTA ROSA
	SURQUILLO	CIENEGUILLA
	VILLA EL SALVADOR	PACHACAMAC
	CHORRILLOS	PUNTA HERMOSA
	SAN ISIDRO	CHACLACAYO
	CERCADO DE LIMA	EL AGUSTINO
	PUEBLO LIBRE	LA MOLINA
	LA PERLA	LURIGANCHO-CHOSICA
		RÍMAC
		SAN JUAN DE LURIGANCHO
		SANTA ANITA
		SAN JUAN DE MIRAFLORES
		BREÑA
		JESÚS MARÍA
		LA VICTORIA
		LINCE
		SAN BORJA
		SAN LUIS
		MAGDALENA DEL MAR
		SAN MIGUEL
		CALLAO
		BELLAVISTA
		CARMEN DE LA LEGUA
		LA PUNTA
		VENTANILLA



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

### 4. Información proporcionada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Necesaria solicitada	40	81.6	81.6
Incompleta	6	12.2	93.9
Se dio más información de la solicitada	3	6.1	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
 Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

La calidad de la información proporcionada, permite facilitar la comprensión del procedimiento, realizar el recorrido en el municipio con mayor seguridad y en menor tiempo. Esto ocurre cuando los requisitos, las ventanillas, los precios y las circunstancias en las que se ameritan las restricciones se especifican con claridad.

Necesaria solicitada	Incompleta	Se dio más información de la solicitada
ANCÓN	PUNTA HERMOSA	CERCADO DE LIMA
CARABAYLLO	SAN BARTOLO	PUEBLO LIBRE
COMAS	SANTA MARÍA DEL MAR	SAN MIGUEL
INDEPENDENCIA	VILLA EL SALVADOR	
LOS OLIVOS	CHORRILLOS	
PUENTE PIEDRA	BELLAVISTA	
SAN MARTÍN DE PORRES		
SANTA ROSA		
CIENEGUILLA		
LURÍN		
PACHACAMAC		
PUCUSANA		
PUNTA NEGRA		
VILLA MARÍA DEL TRIUNFO		
ATE		
CHACLACAYO		
EL AGUSTINO		
LA MOLINA		
LURIGANCHO-CHOSICA		
RÍMAC		
SAN JUAN DE LURIGANCHO		
SANTA ANITA		
SANTIAGO DE SURCO		
SURQUILLO		
BARRANCO		
MIRAFLORES		
SAN ISIDRO		
SAN JUAN DE MIRAFLORES		
BREÑA		
JESÚS MARÍA		
LA VICTORIA		
LINCE		
SAN BORJA		
SAN LUIS		
MAGDALENA DEL MAR		
CALLAO		
CARMEN DE LA LEGUA		
LA PERLA		
LA PUNTA		
VENTANILLA		



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 5. Mesa de atención preferencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	7	14.3	14.3
No	42	85.7	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

Un indicador de calidad en el servicio, esta dado por la presencia de ventanillas o mesas de atención preferencial para ancianos, minusválidos, personas con niños y mujeres embarazadas.

La mayoría de municipalidades (42) no presentaron mesa de atención preferencial, en la mayoría se comprobó que los vigilantes u otros servidores públicos suelen facilitar la atención a estas personas.

El 14% de los municipios (7) presentaron mesa de atención preferencial.

Si	No
LA MOLINA	ANCÓN
RÍMAC	CARABAYLLO
LA VICTORIA	COMAS
PUEBLO LIBRE	INDEPENDENCIA
SAN BORJA	LOS OLIVOS
BELLAVISTA	PUNTE PIEDRA
CARMEN DE LA LEGUA	SAN MARTÍN DE PORRES
	SANTA ROSA
	CIENEGUILLA
	LURÍN
	PACHACAMAC
	PUCUSANA
	PUNTA HERMOSA
	PUNTA NEGRA
	SAN BARTOLO
	SANTA MARÍA DEL MAR
	VILLA MARÍA DEL TRIUNFO
	ATE
	CHACLACAYO
	EL AGUSTINO
	LURIGANCHO-CHOSICA
	SAN JUAN DE MIRAFLORES
	SAN JUAN DE LURIGANCHO
	SANTA ANITA
	SANTIAGO DE SURCO
	SURQUILLO
	VILLA EL SALVADOR
	BARRANCO
	CHORRILLOS
	MIRAFLORES
	SAN ISIDRO
	BREÑA
	JESÚS MARÍA
	CERCADO DE LIMA
	LINCE
	SAN LUIS
	MAGDALENA DEL MAR
	SAN MIGUEL
	CALLAO
	LA PERLA
	LA PUNTA
	VENTANILLA



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 6. Material facilitado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De fácil lectura con infor. necesaria	39	79.6	79.6
Contiene la infor. necesaria pero difícil lectura	7	14.3	93.9
No contiene infor. necesaria y difícil lectura	2	4.1	98.0
No se dio material	1	2.0	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.

Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

En la mayoría de municipalidades la información fue suficiente y clara (39 municipios, 82%), existen siete municipios donde la información es la necesaria sin embargo no es muy comprensible, en tres municipios no se entrega la información necesaria o simplemente no se entrega información.

De fácil lectura con infor. necesaria	Contiene la infor. necesaria pero difícil lectura	No contiene infor. necesaria y difícil lectura	No se dio material
ANCÓN	CIENEGUILLA	PUNTA HERMOSA	BELLAVISTA
CARABAYLLO	LURÍN	SAN BARTOLO	
COMAS	SANTA MARIA DEL MAR		
INDEPENDENCIA	CHACLACAYO		
LOS OLIVOS	VILLA EL SALVADOR		
PUENTE PIEDRA	CHORRILLOS		
SAN MARTIN DE PORRES	LA PERLA		
SANTA ROSA			
PACHACAMAC			
PUCUSANA			
PUNTA NEGRA			
VILLA MARIA DEL TRIUNFO			
ATE			
EL AGUSTINO			
LA MOLINA			
LURIGANCHO-CHOSICA			
RIMAC			
SAN JUAN DE LURIGANCHO			
SANTA ANITA			
SANTIAGO DE SURCO			
SURQUILLO			
BARRANCO			
MIRAFLORES			
SAN ISIDRO			
SAN JUAN DE MIRAFLORES			
BREÑA			
JESÚS MARÍA			
LA VICTORIA			
CERCADO DE LIMA			
LINCE			
PUEBLO LIBRE			
SAN BORJA			
SAN LUIS			
MAGDALENA DEL MAR			
SAN MIGUEL			
CALLAO			
CARMEN DE LA LEGUA			
LA PUNTA			
VENTANILLA			



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 7. Plano de zonificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se encuentra disponible y de fácil uso	22	44.9	44.9
Se encuentra disponible pero no es de fácil uso	4	8.2	53.1
Disponible de fácil uso pero no hay orientador para consulta	2	4.1	57.1
No disponible	21	42.9	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

En la Ley de Licencias de Funcionamiento (Ley 27986) artículo 16, se hace referencia a la necesidad de exhibir el Plano de Zonificación del municipio, de esta manera éste puede verificar su adecuación a los requisitos determinados y ahorrará tiempo.

Solamente veintidós municipios (45%) cumplieron con ubicar un diseño del Plano de Zonificación de fácil uso. Un significativo número de municipios (21) no exhibió el Plano de Zonificación.

Se encuentra disponible y de fácil uso	Se encuentra disponible pero no es de fácil uso	Disponible de fácil uso pero no hay orientador para consulta	No disponible
PUENTE PIEDRA	CIENEGUILLA	INDEPENDENCIA	ANCÓN
LURÍN	ATE	LOS OLIVOS	CARABAYLLO
PACHACAMAC	BREÑA		COMAS
PUCUSANA	LA PERLA		SAN MARTÍN DE PORRES
PUNTA NEGRA			SANTA ROSA
SAN BARTOLO			PUNTA HERMOSA
LA MOLINA			SANTA MARÍA DEL MAR
SAN JUAN DE LURIGANCHO			VILLA MARÍA DEL TRIUNFO
SANTIAGO DE SURCO			CHACLACAYO
SURQUILLO			EL AGUSTINO
VILLA EL SALVADOR			LURIGANCHO-CHOSICA
CHORRILLOS			RÍMAC
SAN ISIDRO			SANTA ANITA
SAN JUAN DE MIRAFLORES			BARRANCO
JESÚS MARÍA			MIRAFLORES
CERCADO DE LIMA			LA VICTORIA
LINCE			SAN BORJA
PUEBLO LIBRE			CALLAO
SAN LUIS			CARMEN DE LA LEGUA
MAGDALENA DEL MAR			LA PUNTA
SAN MIGUEL			VENTANILLA
BELLAVISTA			



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

## 8. Índice de usos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se encuentra disponible y de fácil uso	8	16.3	16.3
Se encuentra disponible pero no es de fácil uso	1	2.0	18.4
No disponible	40	81.6	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

En el mismo sentido que el Plano de Zonificación, el Índice de Usos de Suelo, permite al administrado comprobar la compatibilidad del giro de su negocio con las restricciones territoriales.

Solamente se identificaron ocho municipios (16%) que cumplieron con ubicar adecuadamente esta información, un significativo número de municipalidades (40), equivalentes al 82% del total no lo presentaban.

Se encuentra disponible y de fácil uso	Se encuentra disponible pero no es de fácil uso	No disponible
PUENTE PIEDRA	MAGDALENA DEL MAR	ANCÓN
PACHACAMAC		CARABAYLLO
PUCUSANA		COMAS
PUNTA NEGRA		INDEPENDENCIA
SANTA MARÍA DEL MAR		LOS OLIVOS
LA MOLINA		SAN MARTÍN DE PORRES
SAN JUAN DE MIRAFLORES		SANTA ROSA
SAN MIGUEL		CIENEGUILLA
		LURÍN
		PUNTA HERMOSA
		SAN BARTOLO
		VILLA MARÍA DEL TRIUNFO
		ATE
		CHACLACAYO
		EL AGUSTINO
		LURIGANCHO-CHOSICA
		RÍMAC
		SAN JUAN DE LURIGANCHO
		SANTA ANITA
		SANTIAGO DE SURCO
		SURQUILLO
		VILLA EL SALVADOR
		BARRANCO
		CHORRILLOS
		MIRAFLORES
		SAN ISIDRO
		BREÑA
		JESÚS MARÍA
		LA VICTORIA
		CERCADO DE LIMA
		LINCE
		PUEBLO LIBRE
		SAN BORJA
		SAN LUIS
		CALLAO
		BELLAVISTA
		CARMEN DE LA LEGUA
		LA PERLA
		LA PUNTA
		VENTANILLA



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 9. Visibilidad de los formatos gratuitos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	2	4.1	4.1
No	47	95.9	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

La Ley de Licencia de Funcionamiento (Ley 27986) artículo 16, señala que los formatos para el trámite de licencia deben ser gratuitos y se debe informar al administrado sobre su disponibilidad.

En ese sentido, en cuarenta y siete municipios (96%), no se identificaron referencias explícitas de la existencia y disponibilidad de formatos gratuitos.

Si	No
PACHACAMAC	ANCÓN
CERCADO DE LIMA	CARABAYLLO
	COMAS
	INDEPENDENCIA
	LOS OLIVOS
	PUENTE PIEDRA
	SAN MARTÍN DE PORRES
	SANTA ROSA
	CIENEGUILLA
	LURÍN
	PUCUSANA
	PUNTA HERMOSA
	PUNTA NEGRA
	SAN BARTOLO
	SANTA MARIA DEL MAR
	VILLA MARÍA DEL TRIUNFO
	ATE
	CHACLACAYO
	EL AGUSTINO
	LA MOLINA
	LURIGANCHO-CHOSICA
	RIMAC
	SAN JUAN DE LURIGANCHO
	SANTA ANITA
	SANTIAGO DE SURCO
	SURQUILLO
	VILLA EL SALVADOR
	BARRANCO
	CHORRILLOS
	MIRAFLORES
	SAN ISIDRO
	SAN JUAN DE MIRAFLORES
	BREÑA
	JESÚS MARÍA
	LA VICTORIA
	LINCE
	PUEBLO LIBRE
	SAN BORJA
	SAN LUIS
	MAGDALENA DEL MAR
	SAN MIGUEL
	CALLAO
	BELLAVISTA
	CARMEN DE LA LEGUA
	LA PERLA
	LA PUNTA
	VENTANILLA



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 10. Entrega de formatos gratuitos a los interesados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	22	44.9	44.9
No	27	55.1	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

Sin embargo, en veintisiete municipios (55%) no se entregan gratuitamente los formatos, en veintidós (45%) si se cumple con la entrega física.

Si	No
ANCÓN	CARABAYLLO
COMAS	INDEPENDENCIA
PUENTE PIEDRA	LOS OLIVOS
SAN MARTIN DE PORRES	CIENEGUILLA
SANTA ROSA	LURÍN
ATE	PACHACAMAC
EL AGUSTINO	PUCUSANA
LA MOLINA	PUNTA HERMOSA
RIMAC	PUNTA NEGRA
SAN JUAN DE LURIGANCHO	SAN BARTOLO
SANTA ANITA	SANTA MARIA DEL MAR
SAN ISIDRO	VILLA MARIA DEL TRIUNFO
BREÑA	CHACLACAYO
LA VICTORIA	LURIGANCHO-CHOSICA
CERCADO DE LIMA	SANTIAGO DE SURCO
PUEBLO LIBRE	SURQUILLO
MAGDALENA DEL MAR	VILLA EL SALVADOR
SAN MIGUEL	BARRANCO
CALLAO	CHORRILLOS
CARMEN DE LA LEGUA	MIRAFLORES
LA PERLA	SAN JUAN DE MIRAFLORES
LA PUNTA	JESÚS MARÍA
	LINCE
	SAN BORJA
	SAN LUIS
	BELLAVISTA
	VENTANILLA



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 11. Formas de entrega de los formatos gratuitos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Directo ciudadano desde mesa orientación	3	6.1	6.1
Directo ciudadano ventanilla atención	19	38.8	44.9
No se entrega	9	18.4	63.3
Se entrega en ventanilla al pagar derecho	18	36.7	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.

Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

Los formatos gratuitos se entregan principalmente en las ventanillas de atención al ciudadano (19 municipios), una rutina muy frecuente consiste en entregar el formato gratuito en la ventanilla de atención pero luego de efectuar el pago por los derechos (18 municipios).

Directo ciudadano desde mesa orientación	Directo ciudadano ventanilla atención	No se entrega	Se entrega en ventanilla al pagar derecho
LA VICTORIA	ANCÓN	CARABAYLLO	CIENEGUILLA
CERCADO DE LIMA	COMAS	INDEPENDENCIA	LURÍN
CARMEN DE LA LEGUA	PUENTE PIEDRA	LOS OLIVOS	PACHACAMAC
	SAN MARTIN DE PORRES	JESÚS MARÍA	PUCUSANA
	SANTA ROSA	LINCE	PUNTA HERMOSA
	ATE	SAN BORJA	PUNTA NEGRA
	EL AGUSTINO	SAN LUIS	SAN BARTOLO
	LA MOLINA	BELLAVISTA	SANTA MARIA DEL MAR
	RIMAC	VENTANILLA	VILLA MARIA DEL TRIUNFO
	SAN JUAN DE LURIGANCHO		CHACLACAYO
	SANTA ANITA		LURIGANCHO-CHOSICA
	SAN ISIDRO		SANTIAGO DE SURCO
	BREÑA		SURQUILLO
	PUEBLO LIBRE		VILLA EL SALVADOR
	MAGDALENA DEL MAR		BARRANCO
	SAN MIGUEL		CHORRILLOS
	CALLAO		MIRAFLORES
	LA PERLA		SAN JUAN DE MIRAFLORES
	LA PUNTA		



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## 12. Información interactuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Módulo de información	10	20.4	20.4
Ventanilla de atención	30	61.2	81.6
1 y 2	6	12.2	93.9
1 y 3	2	4.1	98.0
2 y 3	1	2.0	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.

Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

La ventanilla de atención resultó ser el principal lugar donde se informa al administrado sobre el procedimiento de licencia de funcionamiento (61% de los casos).

Módulo de información	Ventanilla de atención	Módulo de información y ventanilla de atención	Módulo de información y anfitriones	Ventanilla de atención y anfitriones
PUENTE PIEDRA	ANCÓN	CIENEGUILLA	MAGDALENA DEL MAR	SAN MIGUEL
BREÑA	COMAS	PUNTA HERMOSA		
JESÚS MARÍA	INDEPENDENCIA	SAN BARTOLO		
LA VICTORIA	LOS OLIVOS	SANTA MARÍA DEL MAR		
CERCADO DE LIMA	SAN MARTÍN DE PORRES	VILLA MARÍA DEL TRIUNFO		
LINCE	SANTA ROSA			
PUEBLO LIBRE	LURÍN			
SAN BORJA	PUNTA NEGRA			
SAN LUIS	ATE			
	CHACLACAYO			
	EL AGUSTINO			
	LA MOLINA			
	LURIGANCHO-CHOSICA			
	RÍMAC			
	SAN JUAN DE LURIGANCHO			
	SANTA ANITA			
	SANTIAGO DE SURCO			
	SURQUILLO			
	VILLA EL SALVADOR			
	BARRANCO			
	CHORRILLOS			
	MIRAFLORES			
	SAN ISIDRO			
	SAN JUAN DE MIRAFLORES			
	CALLAO			
	BELLAVISTA			
	LA PERLA			
	LA PUNTA			
	VENTANILLA			



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 13. Conocimiento del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	42	85.7	85.7
No	7	14.3	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
 Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

En la mayoría de los municipios, se constató un conocimiento aceptable del procedimiento por parte de los servidores públicos, existieron siete municipios (14%) donde el personal no demostró conocer el proceso generando retrasos y confusión.

Si	No
ANCÓN	CARABAYLLO
COMAS	PUNTA HERMOSA
INDEPENDENCIA	SAN BARTOLO
LOS OLIVOS	SANTA MARÍA DEL MAR
PUENTE PIEDRA	VILLA EL SALVADOR
SAN MARTÍN DE PORRES	CHORRILLOS
SANTA ROSA	BREÑA
CIENEGUILLA	
LURÍN	
PACHACAMAC	
PUCUSANA	
PUNTA NEGRA	
VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	
ATE	
CHACLACAYO	
EL AGUSTINO	
LA MOLINA	
LURIGANCHO-CHOSICA	
RÍMAC	
SAN JUAN DE LURIGANCHO	
SANTA ANITA	
SANTIAGO DE SURCO	
SURQUILLO	
BARRANCO	
MIRAFLORES	
SAN ISIDRO	
SAN JUAN DE MIRAFLORES	
JESÚS MARÍA	
LA VICTORIA	
CERCADO DE LIMA	
LINCE	
PUEBLO LIBRE	
SAN BORJA	
SAN LUIS	
MAGDALENA DEL MAR	
SAN MIGUEL	
CALLAO	
BELLAVISTA	
CARMEN DE LA LEGUA	
LA PERLA	
LA PUNTA	
VENTANILLA	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

### 14. Visibilidad del TUPA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	7	14.3	14.3
No	42	85.7	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

Pese a que así está estipulado en la Ley de Licencias de Funcionamiento (Ley 27986), cuarenta y dos municipios (86%) no cumplieron con ubicar el TUPA del procedimiento en un lugar visible.

Si	No
PACHACAMAC	ANCÓN
PUNTA NEGRA	CARABAYLLO
EL AGUSTINO	COMAS
SANTIAGO DE SURCO	INDEPENDENCIA
SAN JUAN DE MIRAFLORES	LOS OLIVOS
SAN MIGUEL	PUENTE PIEDRA
CALLAO	SAN MARTÍN DE PORRES
	SANTA ROSA
	CIENEGUILLA
	LURÍN
	PUCUSANA
	PUNTA HERMOSA
	SAN BARTOLO
	SANTA MARIA DEL MAR
	VILLA MARIA DEL TRIUNFO
	ATE
	CHACLACAYO
	LA MOLINA
	LURIGANCHO-CHOSICA
	RÍMAC
	SAN JUAN DE LURIGANCHO
	SANTA ANITA
	SURQUILLO
	VILLA EL SALVADOR
	BARRANCO
	CHORRILLOS
	MIRAFLORES
	SAN ISIDRO
	BREÑA
	JESÚS MARÍA
	LA VICTORIA
	CERCADO DE LIMA
	LINCE
	PUEBLO LIBRE
	SAN BORJA
	SAN LUIS
	MAGDALENA DEL MAR
	BELLAVISTA
	CARMEN DE LA LEGUA
	LA PERLA
	LA PUNTA
	VENTANILLA



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 15. Flujograma del Procedimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	5	10.2	10.2
No	44	89.8	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
 Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

En cuarenta y cuatro municipios (90%), no se constató la exhibición del flujograma del procedimiento en un lugar visible.

Si	No
COMAS	ANCÓN
PUNTA HERMOSA	CARABAYLLO
SAN JUAN DE LURIGANCHO	INDEPENDENCIA
SANTIAGO DE SURCO	LOS OLIVOS
SAN JUAN DE MIRAFLORES	PUENTE PIEDRA
	SAN MARTÍN DE PORRES
	SANTA ROSA
	CIENEGUILLA
	LURÍN
	PACHACAMAC
	PUCUSANA
	PUNTA NEGRA
	SAN BARTOLO
	SANTA MARÍA DEL MAR
	VILLA MARÍA DEL TRIUNFO
	ATE
	CHACLACAYO
	EL AGUSTINO
	LA MOLINA
	LURIGANCHO-CHOSICA
	RÍMAC
	SANTA ANITA
	SURQUILLO
	VILLA EL SALVADOR
	BARRANCO
	CHORRILLOS
	MIRAFLORES
	SAN ISIDRO
	BREÑA
	JESÚS MARÍA
	LA VICTORIA
	CERCADO DE LIMA
	LINCE
	PUEBLO LIBRE
	SAN BORJA
	SAN LUIS
	MAGDALENA DEL MAR
	SAN MIGUEL
	CALLAO
	BELLAVISTA
	CARMEN DE LA LEGUA
	LA PERLA
	LA PUNTA
	VENTANILLA



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## 16. Tiempo de duración del Trámite

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Automático (1 día)	3	6.1	6.1
De 2 a 7 días	14	28.6	34.7
De 8 a 15 días	30	61.2	95.9
De 16 a 25 días	2	4.1	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.

Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

La mayoría de municipios (47) cumple con el plazo estipulado por la ley, solamente se identificaron dos municipios (Cieneguilla y el Rímac), donde no se está realizando el cumplimiento de la ley (Leyes 28976 y 27444).

Automático (1 día)	De 2 a 7 días	De 8 a 15 días	De 16 a 25 días
LOS OLIVOS	INDEPENDENCIA	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	CIENEGUILLA
SAN JUAN DE LURIGANCHO	PACHACAMAC	SAN MIGUEL	RIMAC
SANTA ANITA	CERCADO DE LIMA	PUCUSANA	
	COMAS	LA MOLINA	
	CHACLACAYO	JESÚS MARÍA	
	EL AGUSTINO	PUNTA HERMOSA	
	VILLA EL SALVADOR	BARRANCO	
	SANTA MARIA DEL MAR	MIRAFLORES	
	ATE	ANCÓN	
	SAN ISIDRO	CARABAYLLO	
	SAN JUAN DE MIRAFLORES	PUENTE PIEDRA	
	MAGDALENA DEL MAR	SAN MARTIN DE PORRES	
	BELLAVISTA	SANTA ROSA	
	CARMEN DE LA LEGUA	LURÍN	
		PUNTA NEGRA	
		SAN BARTOLO	
		LURIGANCHO-CHOSICA	
		SANTIAGO DE SURCO	
		SURQUILLO	
		CHORRILLOS	
		BREÑA	
		LA VICTORIA	
		LINCE	
		PUEBLO LIBRE	
		SAN BORJA	
		SAN LUIS	
		CALLAO	
		LA PERLA	
		LA PUNTA	
		VENTANILLA	



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 17. Costo del Trámite

Nuevos soles (S/.)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 80 a 150	8	16.3	16.3
De 150 a 300	17	34.7	51.0
De 300 a 500	14	28.6	79.6
De 500 a 960	10	20.4	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
 Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

Existe una gran dispersión en los costos del trámite de licencia de funcionamiento, veinticinco municipios (51%), presentaron costos inferiores a los trescientos nuevos soles. Veinticuatro municipios mostraron costos entre los trescientos y mil nuevos soles. Diez municipios (20%) cobraban más de quinientos nuevos soles.

80 - 150	150 - 300	300 - 500	500 - 960
LA PERLA	CARABAYLLO	SANTIAGO DE SURCO	BARRANCO
SANTA ROSA	VENTANILLA	VILLA EL SALVADOR	PUNTA HERMOSA
PUENTE PIEDRA	INDEPENDENCIA	PUNTA NEGRA	JESÚS MARÍA
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	LOS OLIVOS	SANTA MARIA DEL MAR	SAN BORJA
MAGDALENA DEL MAR	SAN JUAN DE LURIGANCHO	MIRAFLORES	SAN BARTOLO
SAN MARTIN DE PORRES	SAN ISIDRO	LA PUNTA	SAN LUIS
SAN MIGUEL	SAN JUAN DE MIRAFLORES	BREÑA	SURQUILLO
COMAS	CERCADO DE LIMA	ANCÓN	PUCUSANA
	PUEBLO LIBRE	LURÍN	CHORRILLOS
	LA VICTORIA	BELLAVISTA	LURIGANCHO-CHOSICA
	SANTA ANITA	RIMAC	
	CARMEN DE LA LEGUA	LA MOLINA	
	EL AGUSTINO	ATE	
	LINCE	CALLAO	
	PACHACAMAC		
	CIENEGUILLA		
	CHACLACAYO		



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 18. Un solo Costo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	30	61.2	61.2
No	19	38.8	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

Se identificaron treinta municipios (61%), donde el cobro es por un único monto que considera sus costos operativos para la realización de las verificaciones, inspecciones y trámites pertinentes, los diecinueve municipios (39%) restantes, añadían al costo del derecho por la licencia, otros pagos como: el certificado de zonificación/compatibilidad, inspección de seguridad, carpetas, formularios.

Si	No
ANCÓN	INDEPENDENCIA
CARABAYLLO	CIENEGUILLA
COMAS	PUCUSANA
LOS OLIVOS	SAN BARTOLO
PUENTE PIEDRA	VILLA MARIA DEL TRIUNFO
SAN MARTIN DE PORRES	CHACLACAYO
SANTA ROSA	EL AGUSTINO
LURÍN	LURIGANCHO-CHOSICA
PACHACAMAC	SAN JUAN DE LURIGANCHO
PUNTA HERMOSA	SANTA ANITA
PUNTA NEGRA	SANTIAGO DE SURCO
SANTA MARIA DEL MAR	MIRAFLORES
ATE	JESÚS MARÍA
LA MOLINA	CERCADO DE LIMA
RIMAC	LINCE
SURQUILLO	PUEBLO LIBRE
VILLA EL SALVADOR	SAN LUIS
BARRANCO	MAGDALENA DEL MAR
CHORRILLOS	SAN MIGUEL
SAN ISIDRO	
SAN JUAN DE MIRAFLORES	
BREÑA	
LA VICTORIA	
SAN BORJA	
CALLAO	
BELLAVISTA	
CARMEN DE LA LEGUA	
LA PERLA	
LA PUNTA	
VENTANILLA	



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

### 19. Silencio Administrativo Positivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	47	95.9	97.9
No	2	4.1	100.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
 Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

Si	No
ANCON	CIENEGUILLA
CARABAYLLO	RIMAC
COMAS	
INDEPENDENCIA	
LOS OLIVOS	
PUENTE PIEDRA	
SAN MARTIN DE PORRES	
SANTA ROSA	
LURIN	
PACHACAMAC	
PUCUSANA	
PUNTA HERMOSA	
PUNTA NEGRA	
SAN BARTOLO	
SANTA MARIA DEL MAR	
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	
ATE	
CHACLACAYO	
EL AGUSTINO	
LA MOLINA	
LURIGANCHO-CHOSICA	
SAN JUAN DE LURIGANCHO	
SANTA ANITA	
SANTIAGO DE SURCO	
SURQUILLO	
VILLA EL SALVADOR	
BARRANCO	
CHORRILLOS	
MIRAFLORES	
SAN ISIDRO	
SAN JUAN DE MIRAFLORES	
BREÑA	
JESÚS MARÍA	
LA VICTORIA	
CERCADO DE LIMA	
LINCE	
PUEBLO LIBRE	
SAN BORJA	
SAN LUIS	
MAGDALENA DEL MAR	
SAN MIGUEL	
CALLAO	
BELLAVISTA	
CARMEN DE LA LEGUA	
LA PERLA	
LA PUNTA	
VENTANILLA	

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de Ministros

## 20. Ranking de Costos

Ranking	Municipalidad	Costo (S./.)	Ranking	Municipalidad	Costo (S./.)
1	LURIGANCHO-CHOSICA	955.80	26	CIENEGUILLA	290.60
2	CHORRILLOS	904.68	27	PACHACAMAC	287.00
3	PUCUSANA	873.00	28	LINCE	286.69
4	SURQUILLO	796.40	29	EL AGUSTINO	259.55
5	SAN LUIS	790.28	30	CARMEN DE LA LEGUA	256.50
6	SAN BARTOLO	763.50	31	SANTA ANITA	254.54
7	SAN BORJA	703.42	32	LA VICTORIA	250.00
8	JESÚS MARÍA	664.70	33	PUEBLO LIBRE	240.83
9	PUNTA HERMOSA	545.46	34	CERCADO DE LIMA	240.44
10	BARRANCO	517.46	35	SAN JUAN DE MIRAFLORES	233.91
11	CALLAO	446.59	36	SAN ISIDRO	227.00
12	ATE	409.32	37	SAN JUAN DE LURIGANCHO	221.40
13	LA MOLINA	395.11	38	LOS OLIVOS	210.00
14	RIMAC	385.61	39	INDEPENDENCIA	201.00
15	ANCÓN	355.00	40	VENTANILLA	193.00
16	LURÍN	355.00	41	CARABAYLLO	166.10
17	BELLAVISTA	355.00	42	COMAS	150.00
18	BREÑA	347.72	43	SAN MIGUEL	147.13
19	LA PUNTA	328.02	44	SAN MARTIN DE PORRES	142.10
20	MIRAFLORES	326.60	45	MAGDALENA DEL MAR	134.66
21	SANTA MARIA DEL MAR	320.64	46	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	121.78
22	PUNTA NEGRA	320.00	47	PUENTE PIEDRA	107.60
23	VILLA EL SALVADOR	314.39	48	SANTA ROSA	97.00
24	SANTIAGO DE SURCO	304.00	49	LA PERLA	80.00
25	CHACLACAYO	292.17			

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de Ministros

## 21. Reporte de Municipalidades según exigencia de Certificado de Zonificación y Compatibilidad de Usos del Suelo

Distrito	Solicita Certificado de Zonificación y/o Compatibilidad de uso (1)	Fecha de aprobación del TUPA (1)	Fecha de última modificación (1)	Solicita Certificado de Zonificación y/o Compatibilidad de uso (2)	Adecuado a la Ley 28976 (Requisitos)
ANCÓN	SI	noviembre, 2003	marzo, 2008	NO	SI
ATE	SI	marzo, 2004	noviembre, 2006	NO	SI
BARRANCO	SI	febrero, 2002	enero, 2008	NO	SI
BELLAVISTA	NO			NO	SI
BREÑA	NO			NO	SI
CARABAYLLO	NO			NO	SI
CARMEN DE LA LEGUA	SI	noviembre, 2003	octubre, 2005	SI	NO
CERCADO CALLAO	NO			NO	SI
CERCADO DE LIMA	NO			NO	SI
CHACLACAYO	SI	abril, 2004	marzo, 2008	NO	SI
CHORRILLOS	SI	enero, 2004	junio, 2008	NO	SI
CIENEGUILLA	NO			SI	NO
COMÁS	NO			NO	SI
EL AGUSTINO	SI	marzo, 2002	diciembre, 2008	NO	SI
INDEPENDENCIA	SI	junio, 2006	junio, 2008	NO	SI
JESÚS MARÍA	NO			NO	SI
LA MOLINA	NO			NO	SI
LA PERLA	NO			NO	SI
LA PUNTA	NO			NO	SI
LA VICTORIA	NO			NO	SI
LINCE	NO			NO	SI
LOS OLIVOS	SI	octubre, 2004	enero, 2008	NO	SI
LURIGANCHO- CHOSICA	SI	julio, 2004	mayo, 2008	SI	NO
LURÍN	SI	octubre, 2004	agosto, 2005	NO	SI
MAGDALENA DEL MAR	NO			NO	SI

Distrito	Solicita Certificado de Zonificación y/o Compatibilidad de uso (1)	Fecha de aprobación del TUPA (1)	Fecha de última modificación (1)	Solicita Certificado de Zonificación y/o Compatibilidad de uso (2)	Adecuado a la Ley 28976 (Requisitos)
MIRAFLORES	SI	mayo, 2006	agosto, 2005	NO	SI
PACHACAMAC	SI	junio, 2006		NO	SI
PUCUSANA				SI	NO
PUEBLO LIBRE	SI	noviembre, 2008	noviembre, 2008	NO	SI
PUENTE PIEDRA	NO			NO	SI
PUNTA NEGRA	SI	abril, 2003	marzo, 2007	SI	NO
RÍMAC	SI	marzo, 2003	marzo, 2009	SI	NO
SAN BARTOLO	SI	junio, 2003	julio, 2003	SI	NO
SAN BORJA	NO			NO	SI
SAN ISIDRO	NO			NO	SI
PUNTA HERMOSA	SI	julio, 2005		NO	SI
SAN JUAN DE LURIGANCHO	SI	abril, 2004	diciembre, 2008	NO	SI
SAN JUAN DE MIRAFLORES	NO			NO	SI
SAN LUIS	SI	agosto, 2004	diciembre, 2007	SI	NO
SAN MARTÍN DE PORRES	NO			NO	SI
SAN MIGUEL	NO			NO	SI
SANTIAGO DE SURCO	SI	junio, 2001	febrero, 2008	NO	SI
SANTA ANITA	NO			NO	SI
SANTA MARÍA DEL MAR	SI	noviembre, 2002		SI	NO
SANTA ROSA	NO	agosto, 2008		NO	SI
SURQUILLO	NO			SI	NO
VENTANILLA	NO			NO	SI
VILLA EL SALVADOR	NO			NO	SI
VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	NO			SI	NO

(1) Según reporte CNC.

(2) Según resultado de la Inspección de Licencia de Funcionamiento UCSS.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Notación del Índice de Facilitación de Licencias de Funcionamiento (I)

$$A + B = I$$

Para:

A = Indicadores de **calidad en la atención**.

B = Indicadores del **cumplimiento de la ley N° 28976**.

$$I = \alpha A + \beta B$$

$$\alpha + \beta = 1$$

$\alpha = 0.4$  (ponderación de A sobre I)

$\beta = 0.6$  (ponderación de B sobre I)

$$A = \left( \sum_1^{15} P_i = 1; (P_i = 3, P = 1) \right) / 15$$

$$B = \left( \sum_{20}^{23} P_i = 1 + Ade. \right) / 5$$

Siendo:

P1 = Señalización.

P2 = Módulo de información.

P3 = Tiempo de espera.

P4 = Información completa.

P5 = Mesa de atención preferencial.

P6 = Material facilitado.

P7 = Plano de zonificación.

P8 = Índice de usos del suelo.

P9 = Visibilidad de formatos.

P10 = Entrega de formatos.

P11 = Modalidad de entrega.

P12 = Información entregada mediante.

P13 = Conocimiento del personal.

P14 = Visibilidad del TUPA.

P15 = Visibilidad del flujograma del procedimiento.

P20 = Tiempo de duración del trámite.

P21 = Un solo costo.

P22 = Se aplica el silencio administrativo positivo.

P23 = Licencia temporal.

Ade.= Efecto de otros factores relacionados con la adecuación de ley N° 28976



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

## 22. Ranking de las Municipalidades de Lima y Callao según el índice de facilitación de las licencias de funcionamiento

Ranking	Municipalidad	Atención	Cumplimiento	Índice de facilitación de las licencias de funcionamiento
1	PUENTE PIEDRA	0.27	0.6	0.87
2	PACHACAMAC	0.27	0.6	0.87
3	LA MOLINA	0.27	0.6	0.87
4	SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.27	0.6	0.87
5	LA VICTORIA	0.27	0.6	0.87
6	COMAS	0.21	0.6	0.81
7	SAN ISIDRO	0.19	0.6	0.79
8	SAN MARTÍN DE PORRES	0.16	0.6	0.76
9	LA PUNTA	0.16	0.6	0.76
10	CERCADO DE LIMA	0.24	0.48	0.72
11	CARABAYLLO	0.11	0.6	0.71
12	BARRANCO	0.11	0.6	0.71
13	VENTANILLA	0.11	0.6	0.71
14	PUEBLO LIBRE	0.21	0.48	0.69
15	SAN BORJA	0.21	0.48	0.69
16	CARMEN DE LA LEGUA	0.21	0.48	0.69
17	SANTIAGO DE SURCO	0.19	0.48	0.67
18	JESÚS MARÍA	0.19	0.48	0.67
19	LINCE	0.19	0.48	0.67
20	MAGDALENA DEL MAR	0.19	0.48	0.67
21	VILLA EL SALVADOR	0.05	0.6	0.65
22	SANTA ROSA	0.16	0.48	0.64
23	ATE	0.16	0.48	0.64
24	BREÑA	0.16	0.48	0.64
25	CALLAO	0.16	0.48	0.64

Ranking	Municipalidad	Atención	Cumplimiento	Índice de facilitación de las licencias de funcionamiento
26	CHACLACAYO	0.13	0.48	0.61
27	SURQUILLO	0.13	0.48	0.61
28	LURÍN	0.11	0.48	0.59
29	MIRAFLORES	0.11	0.48	0.59
30	BELLAVISTA	0.11	0.48	0.59
31	LA PERLA	0.11	0.48	0.59
32	SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.21	0.36	0.57
33	PUNTA HERMOSA	0.08	0.48	0.56
34	SAN MIGUEL	0.19	0.36	0.55
35	CHORRILLOS	0.05	0.48	0.53
36	ANCÓN	0.16	0.36	0.52
37	PUNTA NEGRA	0.16	0.36	0.52
38	LOS OLIVOS	0.13	0.36	0.49
39	VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	0.13	0.36	0.49
40	EL AGUSTINO	0.21	0.24	0.45
41	SANTA ANITA	0.19	0.24	0.43
42	SANTA MARÍA DEL MAR	0.05	0.36	0.41
43	LURIGANCHO-CHOSICA	0.16	0.24	0.40
44	PUCUSANA	0.16	0.24	0.40
45	SAN LUIS	0.16	0.24	0.40
46	INDEPENDENCIA	0.13	0.24	0.37
47	CIENEGUILLA	0.11	0.24	0.35
48	RÍMAC	0.21	0.12	0.33
49	SAN BARTOLO	0.05	0.24	0.29

Fuente: Reporte de visitas realizadas a municipalidades de Lima y Callao.  
Elaboración: Área de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS.

$$SD = 0.15 \quad V = 0.02$$

$$X = 0.61$$



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

# EVALUACIÓN POR DISTRITOS



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

Los criterios utilizados a fin de verificar el grado de facilitación y cumplimiento de las distintas municipalidades distritales fueron los siguientes:

**a) Ley del Silencio Administrativo (Ley Nº 29060) y Decreto Supremo Nº 079-2007-PCM.**

Se verificó la adecuación al silencio administrativo positivo (15 días).

**b) Ley Marco de Licencia de funcionamiento (Ley Nº 28976)**

La Municipalidad **VERIFICARÁ:**

- Zonificación y compatibilidad de uso.
- Condiciones de seguridad en Defensa Civil (en los casos correspondientes).

Los requisitos para solicitar la licencia de funcionamiento

- Solicitud de licencia de funcionamiento
- Vigencia de poder de representante legal.
- Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad o Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil.
- Adicionalmente de ser el caso serán exigibles:
  - Copia simple del título profesional.
  - Informar sobre el número de estacionamientos.
  - Copia simple de autorización sectorial.
  - Copia simple de la autorización del INC.

Los requisitos corresponden a negocios de:

- Menos de cien metros cuadrados.
- Entre cien y quinientos metros cuadrados.
- Más de quinientos metros cuadrados.

**VERIFICADOS** los requisitos se procede a realizar el PAGO de la tasa.

Las municipalidades no pueden exigir pagos por el ejercicio de la actividad fiscalizadora.

La tasa por licencia de funcionamiento deberá reflejar el costo real del procedimiento vinculado a su otorgamiento, el cual incluye los siguientes conceptos a cargo de la municipalidad:

- EVALUACIÓN de la Zonificación.
- EVALUACIÓN de la compatibilidad de uso.
- Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Básica.

Información que deberá estar disponible en la municipalidad en su portal electrónico (de entrega gratuita):

- Exhibirse el Plano de zonificación.
- Exhibirse el Índice de Uso de Suelos.
- Exhibirse la Estructura de costos.
- Solicitudes o formularios

**c) Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley 27444).**

Los principios del procedimiento administrativo (legalidad, debido procedimiento, impulso de oficio, razonabilidad, imparcialidad, informalismo, presunción de veracidad, conducta procedimental, celeridad, eficacia, verdad material, participación, simplicidad, uniformidad, predictibilidad, privilegio de controles posteriores).

**d) Adecuación del municipio a la Ley 28976.**

**e) Índice de facilitación de las licencias de funcionamiento.**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>ANCÓN</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, sin embargo se recomienda mejorar la señalización y exhibir en su Local Institucional: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide solo a solicitud del administrado.  Asimismo, es necesario actualizar la información del TUPA, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	NO CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	36	
Índice	0.52	



### Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>ATE</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	<p>Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, sin embargo se recomienda exhibir en su Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide solo a solicitud del administrado.</p> <p>Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, la versión difundida en Portales Institucionales es anterior a la emisión de la Ley 28976, y alojar la nueva versión tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	7 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	23	
Índice	0.64	



### Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>BARRANCO</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>	
Señalización	CUMPLE
Existe mesa de orientación	CUMPLE
Tiempo de espera	NO CUMPLE
La información proporcionada	CUMPLE
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE
El material facilitado	CUMPLE
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE
El TUPA es visible	NO CUMPLE
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>	
Tiempo de duración del trámite	14 DÍAS
Es un solo costo	CUMPLE
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE
Existe licencia temporal	SI
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>	
Puesto	12
Índice	0.71

**OBSERVACIONES:**

Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, sin embargo, se recomienda una mayor atención al tiempo de espera que deben tomar los usuarios y exhibir en su Local Institucional: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide solo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.

Asimismo, es necesario actualizar la información del TUPA, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>BELLAVISTA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	NO CUMPLE	Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, sin embargo, se recomienda mejorar la señalización, la entrega del material de información y exhibir en su Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide solo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
Existe mesa de orientación	NO CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	NO CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	CUMPLE	
El material facilitado	NO CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	7 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	30	
Índice	0.59	



### Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>BREÑA</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>	
Señalización	CUMPLE
Existe mesa de orientación	CUMPLE
Tiempo de espera	CUMPLE
La información proporcionada	CUMPLE
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE
El material facilitado	CUMPLE
El Plano de Zonificación	CUMPLE
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN
Donde se obtiene la información	MÓD. INFO.
El personal conoce el procedimiento	NO CUMPLE
El TUPA es visible	NO CUMPLE
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>	
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS
Es un solo costo	CUMPLE
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE
Existe licencia temporal	SI
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>	
Puesto	24
Índice	0.64

**OBSERVACIONES:**

Se ha verificado una adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, sin embargo, se recomienda exhibir en su Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide solo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos.

Evaluar la suficiencia y calidad en el servicio de los servidores públicos involucrados en el proceso.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>CARABAYLLO</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	NO CUMPLE	Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, sin embargo se recomienda mejorar la señalización y exhibir en su Local Institucional: el Plano de Zonificación, Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	NO CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	11	
Índice	0.71	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

### DISTRITO:

CARMEN DE LA LEGUA

### INDICADORES DE ATENCIÓN

Señalización	CUMPLE
Existe mesa de orientación	CUMPLE
Tiempo de espera	CUMPLE
La información proporcionada	CUMPLE
Mesa de atención preferencial	CUMPLE
El material facilitado	CUMPLE
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE
Donde se entregan los formatos gratuitos	MESA DE ORIENTACION
Donde se obtiene la información	MÓDULO y VIGILANCIA
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE
El TUPA es visible	NO CUMPLE
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE

### INDICADORES DE ADECUACIÓN

Tiempo de duración del trámite	7 DÍAS
Es un solo costo	CUMPLE
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE
Existe licencia temporal	NO

### UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO

Puesto	16
Índice	0.69

### OBSERVACIONES:

Se ha verificado la no adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, en tanto se exigen copias fedateadas del DNI, RUC y certificado de compatibilidad de uso, además, se recomienda exhibir: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso.

Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, la última versión ubicada es anterior a la emisión de la Ley 28976, es obligatorio adecuar el TUPA y alojar la nueva versión tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.

El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>CERCADO CALLAO</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, sin embargo se recomienda mejorar la señalización, identificar una mesa de orientación a los usuarios y exhibir en su Local Institucional: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del Suelo, y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide solo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	NO CUMPLE	
Existe mesa de orientación	NO CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	25	
Índice	0.64	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>CERCADO LIMA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	<p>Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, sin embargo se recomienda exhibir en su Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso.</p> <p>Debe comunicarse a los administrados que corresponde el pago de un solo derecho para la tramitación del procedimiento, y que éste incluye la inspección de Defensa Civil (para establecimientos menores a los quinientos metros cuadrados).</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	MESA DE ORIENTACIÓN	
Donde se obtiene la información	MÓDULO DE INFORMACIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	3 DÍAS	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	10	
Índice	0.72	



### Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>CHACLACAYO</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>	
Señalización	CUMPLE
Existe mesa de orientación	CUMPLE
Tiempo de espera	CUMPLE
La información proporcionada	CUMPLE
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE
El material facilitado	CUMPLE
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE
El TUPA es visible	NO CUMPLE
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>	
Tiempo de duración del trámite	5 DÍAS
Es un solo costo	NO CUMPLE
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE
Existe licencia temporal	NO
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>	
Puesto	26
Índice	0.61

**OBSERVACIONES:**

Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, sin embargo, se recomienda exhibir en su Local Institucional: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.

Debe comunicarse a los administrados que corresponde el pago de un solo derecho para la tramitación del procedimiento, y que éste incluye la inspección de Defensa Civil (para establecimientos menores a los quinientos metros cuadrados).

Evaluar la suficiencia y calidad en el servicio de los servidores públicos involucrados en el proceso.

El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>CHORRILLOS</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	<p>Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, sin embargo, se recomienda mejorar el proceso y la entrega del material de información, exhibir en su Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide solo a solicitud del administrado. Debe informarse a los administrados que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.</p> <p>Evaluar la suficiencia y calidad en el servicio de los servidores públicos involucrados en el proceso.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	NO CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	NO CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	35	
Índice	0.53	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las Municipalidades Distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>CIENEGUILLA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	<p>Se ha verificado que los requisitos establecidos en el TUPA corresponden a los señalados en la Ley 28976, sin embargo durante el trámite se requiere contar con el certificado de compatibilidad. Se recomienda exhibir: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos.</p> <p>No cumple con el plazo máximo de atención para el procedimiento de Licencia de Funcionamiento (quince días). Se informó que el tiempo de duración del proceso incluía siete días para el trámite del certificado de compatibilidad y quince días para el procedimiento de la licencia, en total veintidós días.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	MÓDULO DE ORIENTACIÓN	
Donde se obtiene la información	MODULO / VENTANILLA	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	22 DÍAS	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	NO CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	47	
Índice	0.35	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>COMAS</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, sin embargo se recomienda exhibir: el Plano de zonificación, el Índice de Usos del Suelo y el TUPA. Debe informarse que los formularios son gratuitos.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	5 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	6	
Índice	0.81	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>EL AGUSTINO</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		<p>Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en su Local Institucional: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del Suelo y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado.</p> <p>No debe cargarse al administrado el costo por carpeta, y todos los costos debieran incluirse en un solo pago, como lo establece el artículo 15 de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	5 DÍAS	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	40	
Índice	0.45	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>INDEPENDENCIA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	<p>Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en su Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Todos los costos debieran incluirse en el pago único por la licencia de funcionamiento.</p> <p>Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, las versiones publicadas en Portales Institucionales no toman como base legal a la Ley 28976 (consigna silencio administrativo negativo), es obligatorio adecuar el TUPA y alojar la nueva versión, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	46	
Índice	0.37	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>JESÚS MARÍA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda mejorar la señalización, exhibir en el Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Todos los costos debieran estar incluidos en el pago único por la licencia de funcionamiento. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	NO CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	MÓDULO DE INFORMACIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	13 DÍAS	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	18	
Índice	0.67	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>LA MOLINA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el TUPA y el flujograma del proceso.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	12 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	3	
Índice	0.87	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>LA PERLA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda mejorar la señalización, exhibir en el Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos.  Evaluar la suficiencia y calidad en el servicio de los servidores públicos involucrados en el proceso, puede mejorarse la orientación y el trato en la ventanilla de atención.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	NO CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	31	
Índice	0.59	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>LA PUNTA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	<p>Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el Plano de Zonificación, el índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE	
	ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE	
	ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	9	
Índice	0.76	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>LA VICTORIA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el Plano de Zonificación, el índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	MÓDULO DE ORIENTACIÓN	
Donde se obtiene la información	MÓDULO DE ORIENTACIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	5	
Índice	0.87	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>LINCE</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>	
Señalización	CUMPLE
Existe mesa de orientación	CUMPLE
Tiempo de espera	CUMPLE
La información proporcionada	CUMPLE
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE
El material facilitado	CUMPLE
El Plano de Zonificación	CUMPLE
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se obtiene la información	MÓDULO DE ORIENTACIÓN
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE
El TUPA es visible	NO CUMPLE
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>	
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS
Es un solo costo	NO CUMPLE
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE
Existe licencia temporal	NO
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>	
Puesto	19
Índice	0.67

**OBSERVACIONES:**

Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Todos los costos debieran estar incluidos en el pago único por la licencia de funcionamiento.

Asimismo, es necesario actualizar el TUPA para adecuarla a la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento considerando que las versiones publicadas en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano corresponden al año 2003.

El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>LOS OLIVOS</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	1 DÍA	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	38	
Índice	0.49	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>LURIGANCHO</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	<p>Se ha verificado la no adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, en tanto se exigen copias fedateadas y certificado de compatibilidad de uso. Además, se recomienda exhibir: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles. Todos los costos debieran estar incluidos en el pago único por la licencia de funcionamiento.</p> <p>Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, es obligatoria su adecuación y ubicación de la nueva versión, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	43	
Índice	0.40	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>LURÍN</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	NO CUMPLE	<p>Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos (revisar el requerimiento de esquemas y planos de distribución), se recomienda mejorar la señalización, exhibir en el Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado.</p> <p>Asimismo, es necesario difundir la versión actual del TUPA en el Portal de la Municipalidad que difiere de la versión publicada en el Portal de Servicios al Ciudadano.</p> <p>Evaluar la suficiencia y calidad en el servicio de los servidores públicos involucrados en el proceso, puede mejorarse la orientación y el trato en la ventanilla de atención.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	28	
Índice	0.59	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>MAGDALENA DEL MAR</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		<p>Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el TUPA y el flujograma del proceso. Todos los costos debieran incluirse en un solo pago para la obtención de la licencia de funcionamiento.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	MÓDULO / VIGILANCIA	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	7 DÍAS	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	20	
Índice	0.67	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>MIRAFLORES</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>	
Señalización	CUMPLE
Existe mesa de orientación	CUMPLE
Tiempo de espera	NO CUMPLE
La información proporcionada	CUMPLE
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE
El material facilitado	CUMPLE
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE
El TUPA es visible	NO CUMPLE
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>	
Tiempo de duración del trámite	14 DÍAS
Es un solo costo	NO CUMPLE
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE
Existe licencia temporal	NO
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>	
Puesto	29
Índice	0.59

**OBSERVACIONES:**

Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda mejorar la señalización, el tiempo de espera de los usuarios y exhibir en el Local Institucional: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles. Todos los costos deben incluirse en un solo pago para la obtención de la licencia de funcionamiento.

Asimismo, es necesario publicar el texto completo del TUPA, en el Portal de la Municipalidad tal como se encuentra en el Portal de Servicios al Ciudadano.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>PACHACAMAC</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el flujograma del proceso.
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	MÓDULO DE INFORMACIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	3 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	2	
Índice	0.87	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>PUCUSANA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	<p>Se ha verificado la no adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, en tanto se exigen certificado de compatibilidad de uso, carpeta y fotografías y hay más de un pago. Además, se recomienda exhibir: el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles. Todos los costos debieran estar incluidos en el pago único por la licencia de funcionamiento.</p> <p>Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, es obligatoria su adecuación y ubicación de la nueva versión, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	MÓDULO / VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	11 DÍAS	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	44	
Índice	0.40	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>PUEBLO LIBRE</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos. Todos los costos debieran incluirse en un solo pago para la obtención de la licencia de funcionamiento.
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	MÓDULO DE INFORMACIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	14	
Índice	0.69	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>PUENTE PIEDRA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos.
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	MÓDULO DE INFORMACIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	1	
Índice	0.87	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>PUNTA HERMOSA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	<p>Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda mejorar la información y material proporcionado, exhibir en el Local Institucional: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.</p> <p>Asimismo, es necesario actualizar el TUPA considerando que tanto la versión publicada en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano datan del año 2000, faltando su adecuación a la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	NO CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	NO CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	NO CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	14 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	13	
Índice	0.71	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>PUNTA NEGRA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la no adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, en tanto se exigen certificado de compatibilidad de uso, copias fedateadas y fotografías. Además, se recomienda mejorar la señalización, considerar la existencia de una mesa de orientación, exhibir: el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.  Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, es obligatoria su adecuación y ubicación de la nueva versión, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	NO CUMPLE	
Existe mesa de orientación	NO CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	37	
Índice	0.52	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

DISTRITO:	RÍMAC
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>	
Señalización	CUMPLE
Existe mesa de orientación	CUMPLE
Tiempo de espera	CUMPLE
La información proporcionada	CUMPLE
Mesa de atención preferencial	CUMPLE
El material facilitado	CUMPLE
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE
El TUPA es visible	NO CUMPLE
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>	
Tiempo de duración del trámite	25 DÍAS
Es un solo costo	CUMPLE
Se aplica el silencio administrativo positivo	NO CUMPLE
Existe licencia temporal	SI
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>	
Puesto	48
Índice	0.33

**OBSERVACIONES:**

Se ha verificado la no adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, en tanto se realiza el cobro por certificado de zonificación. Además, se recomienda exhibir: el plano de zonificación, el índice de usos del suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado.

Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, es obligatoria su adecuación y ubicación de la nueva versión, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.

El procedimiento de Licencia de Funcionamiento se encuentra calificado con Silencio Administrativo Negativo y su plazo real de atención es de veinticinco días.

El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>SAN BARTOLO</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>	
Señalización	NO CUMPLE
Existe mesa de orientación	CUMPLE
Tiempo de espera	CUMPLE
La información proporcionada	CUMPLE
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE
El material facilitado	NO CUMPLE
El Plano de Zonificación	CUMPLE
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se obtiene la información	MODULO y VENTANILLA DE ATENCIÓN
El personal conoce el procedimiento	NO CUMPLE
El TUPA es visible	NO CUMPLE
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>	
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS
Es un solo costo	NO CUMPLE
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE
Existe licencia temporal	SI
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>	
Puesto	49
Índice	0.29

**OBSERVACIONES:**

Se ha verificado la no adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, en tanto se solicita certificado de compatibilidad de uso. Además, se recomienda mejorar la señalización, la información y material facilitado, exhibir: el índice de Usos del suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos y que estén disponibles. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Todos los costos debieran estar incluidos en el pago único por la licencia de funcionamiento.

Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, es obligatoria su adecuación y ubicación de la nueva versión, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>SAN BORJA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos y que estén disponibles.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	15	
Índice	0.69	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>SAN ISIDRO</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el Índice de Usos del Suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos.
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	7 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	7	
Índice	0.79	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

**DISTRITO:**

**SAN JUAN DE LURIGANCHO**

**INDICADORES DE ATENCIÓN**

Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	DE
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	DE
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	CUMPLE	

**INDICADORES DE ADECUACIÓN**

Tiempo de duración del trámite	1 DÍA
Es un solo costo	NO CUMPLE
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE
Existe licencia temporal	SI

**UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO**

Puesto	32
Índice	0.57

**OBSERVACIONES:**

Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda mejorar la atención y exhibir en el Local Institucional: el Índice de Usos del suelo y el TUPA. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos. Todos los costos deben incluirse en un solo pago para la obtención de la licencia de funcionamiento.

Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, y una vez adecuado difundir la nueva versión, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano debido a que acualmente se presenta la correspondiente al año 2004.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

**DISTRITO:**

**SAN JUAN DE MIRAFLORES**

**INDICADORES DE ATENCIÓN**

Señalización	CUMPLE
Existe mesa de orientación	CUMPLE
Tiempo de espera	CUMPLE
La información proporcionada	CUMPLE
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE
El material facilitado	CUMPLE
El Plano de Zonificación	CUMPLE
El índice de Usos del suelo	CUMPLE
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE
El TUPA es visible	CUMPLE
El flujograma del proceso es visible	CUMPLE

**INDICADORES DE ADECUACIÓN**

Tiempo de duración del trámite	7 DÍAS
Es un solo costo	CUMPLE
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE
Existe licencia temporal	NO

**UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO**

Puesto	4
Índice	0.87

**OBSERVACIONES:**

Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda informar que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.

Asimismo, es necesario difundir la versión del TUPA en el Portal de la Municipalidad a la que no se pudo tener acceso, considerando que en el Portal de Servicios al Ciudadano si se encuentra.



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>SAN LUIS</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>	
Señalización	NO CUMPLE
Existe mesa de orientación	NO CUMPLE
Tiempo de espera	CUMPLE
La información proporcionada	CUMPLE
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE
El material facilitado	CUMPLE
El Plano de Zonificación	CUMPLE
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE
Donde se obtiene la información	MODULO DE INFORMACIÓN
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE
El TUPA es visible	NO CUMPLE
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>	
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS
Es un solo costo	NO CUMPLE
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE
Existe licencia temporal	SI
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>	
Puesto	45
Índice	0.40

**OBSERVACIONES:**

Se ha verificado la no adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, en tanto se requiere certificado de compatibilidad. Se recomienda mejorar la señalización, ubicar una mesa de orientación, mejorar la calidad del material facilitado, exhibir: el Índice de Usos del suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles. Todos los costos debieran estar incluidos en el pago único por la licencia de funcionamiento.

Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, es obligatoria su adecuación y ubicación de la nueva versión, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.

El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>SAN MARTÍN DE PORRES</b>		<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>			Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda exhibir en el Local Institucional: el Plano de Zonificación, Índice de Usos del suelo, el TUPA y el flujograma del proceso.
Señalización	CUMPLE		
Existe mesa de orientación	CUMPLE		
Tiempo de espera	CUMPLE		
La información proporcionada	CUMPLE		
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE		
El material facilitado	CUMPLE		
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE		
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE		
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE		
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE		
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN		
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN		
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE		
El TUPA es visible	NO CUMPLE		
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE		
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>			
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS		
Es un solo costo	CUMPLE		
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE		
Existe licencia temporal	NO		
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>			
Puesto	8		
Índice	0.76		



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>SAN MIGUEL</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda mejorar la señalización, ubicar una mesa de orientación, exhibir: el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos. Todos los costos debieran estar incluidos en el pago único por la licencia de funcionamiento.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	NO CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN / VIGILANCIA	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	8 DÍAS	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	34	
Índice	0.55	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>SANTA ANITA</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		<p>Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos (revisar solicitud de copias fedateadas y cobros adicionales por hojas de envío), se recomienda exhibir en el Local Institucional: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos. Todos los costos debieran incluirse en un solo pago para la obtención de la licencia de funcionamiento.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	1 DÍA	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	SI	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	41	
Índice	0.43	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>SANTA MARÍA DEL MAR</b>		<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>			<p>Se ha verificado la no adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, en tanto se requiere certificado de compatibilidad, zonificación y planos de distribución. Se recomienda mejorar la señalización, mejorar el modo de informar, exhibir: el Plano de Zonificación, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.</p> <p>Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, es obligatoria su adecuación y ubicación de la nueva versión, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.</p> <p>Evaluar la suficiencia y calidad en el servicio de los servidores públicos involucrados en el proceso, puede mejorarse la orientación y el trato en la ventanilla.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Señalización	NO CUMPLE		
Existe mesa de orientación	CUMPLE		
Tiempo de espera	CUMPLE		
La información proporcionada	NO CUMPLE		
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE		
El material facilitado	CUMPLE		
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE		
El índice de Usos del suelo	CUMPLE		
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE		
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE		
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE		
Donde se obtiene la información	MÓDULO / VENTANILLA	DE	
El personal conoce el procedimiento	NO CUMPLE		
El TUPA es visible	NO CUMPLE		
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE		
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>			
Tiempo de duración del trámite	7 DÍAS		
Es un solo costo	CUMPLE		
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE		
Existe licencia temporal	SI		
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>			
Puesto	42		
Índice	0.41		



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>SANTA ROSA</b>		<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda mejorar la señalización, exhibir en el Local Institucional: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. La licencia temporal se expide sólo a solicitud del administrado. Debe informarse que los formularios son gratuitos.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>			
Señalización	NO CUMPLE		
Existe mesa de orientación	CUMPLE		
Tiempo de espera	CUMPLE		
La información proporcionada	CUMPLE		
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE		
El material facilitado	CUMPLE		
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE		
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE		
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE		
Se entregan los formatos gratuitos	CUMPLE		
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN		
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN		
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE		
El TUPA es visible	NO CUMPLE		
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE		
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>			
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS		
Es un solo costo	CUMPLE		
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE		
Existe licencia temporal	SI		
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>			
Puesto	22		
Índice	0.64		



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>SANTIAGO DE SURCO</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos (revisar plano de distribución del local), se recomienda exhibir en el Local Institucional: el Índice de Usos del suelo. Todos los costos debieran incluirse en un solo pago único para la obtención de la licencia de funcionamiento.
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE.	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	NO CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	17	
Índice	0.67	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>SURQUILLO</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>  Se ha verificado la no adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, en tanto se cobra adicionalmente por la compatibilidad de uso. Se sugiere mejorar la señalización, exhibir: el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.  Asimismo, es necesario actualizar el TUPA, es obligatoria su adecuación y ubicación de la nueva versión, tanto en el Portal de la Municipalidad como en el Portal de Servicios al Ciudadano.  El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	27	
Índice	0.61	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

DISTRITO:	VENTANILLA	OBSERVACIONES:
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda mejorar la señalización, ubicar una mesa de orientación, exhibir en el Local Institucional: el Plano de Zonificación, el Índice de Usos del suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.
Señalización	NO CUMPLE	
Existe mesa de orientación	NO CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	15 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	13	
Índice	0.71	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>VILLA EL SALVADOR</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>		<p>Se ha verificado la adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, se recomienda mejorar la señalización, mejorar la facilitación de información, exhibir en el Local Institucional: el Índice de Usos del suelo, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.</p> <p>Evaluar la suficiencia y calidad en el servicio de los servidores públicos involucrados en el proceso, puede mejorarse la orientación y el trato en la ventanilla de atención.</p> <p>El personal debiera portar un documento de identificación (fotocheck).</p>
Señalización	CUMPLE	
Existe mesa de orientación	CUMPLE	
Tiempo de espera	CUMPLE	
La información proporcionada	NO CUMPLE	
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE	
El material facilitado	CUMPLE	
El Plano de Zonificación	CUMPLE	
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE	
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE	
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE	
Donde se obtiene la información	VENTANILLA DE ATENCIÓN	
El personal conoce el procedimiento	NO CUMPLE	
El TUPA es visible	NO CUMPLE	
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE	
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>		
Tiempo de duración del trámite	5 DÍAS	
Es un solo costo	CUMPLE	
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE	
Existe licencia temporal	NO	
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
Puesto	21	
Índice	0.65	



### Evaluación de las municipalidades distritales de Lima y Callao

<b>DISTRITO:</b>	<b>VILLA MARÍA DEL TRIUNFO</b>		<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>INDICADORES DE ATENCIÓN</b>			<p>Se ha verificado la no adecuación a la Ley 28976 en lo que corresponde a los requisitos, en tanto se cobra adicionalmente por la compatibilidad de uso. Se sugiere exhibir: el Plano de Zonificación, el TUPA y el flujograma del proceso. Debe informarse que los formularios son gratuitos y éstos deben estar disponibles.</p> <p>Todos los costos debieran estar incluidos en el pago único por la licencia de funcionamiento.</p>
Señalización	CUMPLE		
Existe mesa de orientación	CUMPLE		
Tiempo de espera	CUMPLE		
La información proporcionada	CUMPLE		
Mesa de atención preferencial	NO CUMPLE		
El material facilitado	CUMPLE		
El Plano de Zonificación	NO CUMPLE		
El índice de Usos del suelo	NO CUMPLE		
Es visible que los formatos son gratuitos	NO CUMPLE		
Se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE		
Donde se entregan los formatos gratuitos	NO CUMPLE		
Donde se obtiene la información	MÓDULO / VENTANILLA	DE	
	ATENCIÓN		
El personal conoce el procedimiento	CUMPLE		
El TUPA es visible	NO CUMPLE		
El flujograma del proceso es visible	NO CUMPLE		
<b>INDICADORES DE ADECUACIÓN</b>			
Tiempo de duración del trámite	8 DÍAS		
Es un solo costo	NO CUMPLE		
Se aplica el silencio administrativo positivo	CUMPLE		
Existe licencia temporal	NO		
<b>UBICACIÓN EN EL RANKING DE FACILITACIÓN DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO</b>			
Puesto	39		
Índice	0.49		



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

# RECOMENDACIONES



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Recomendaciones

- Consideramos que tanto la metodología como los criterios utilizados en este trabajo, deben constituir una primera aproximación hacia la disponibilidad de instrumentos analíticos que permitan el diseño de tablas con indicadores comparables para los diferentes distritos; el ranking, por otro lado permite ubicar en términos relativos cada uno de los distritos y medir el logro alcanzado a nivel de facilitación, servicio y cumplimiento.
  - Es pertinente complementar la normatividad, con distintos mecanismos de vigilancia y monitoreo, tales como la campaña desarrollada y sobretodo mediante comunicaciones puntuales a cada distrito. Con ello se facilita no solo la realización de los ajustes necesarios que perfeccionen la adecuación a la Ley, sino, la mejora de la calidad del servicio y la apertura de nuevos negocios.
  - Se recomienda centralizar en un solo Portal, la obligatoriedad de publicar el TUPA, podría ser el Portal de Servicio al Ciudadano, bajo responsabilidad del funcionario de línea el informar a la SGP del nivel de actualización de los mismos y notificar a las municipalidades sus incumplimientos. Se sugiere asimismo que los TUPA posean un código y una versión, es decir que al presentarse por primera vez el TUPA asuma una versión 0, cada modificación debiera renombrar el TUPA y actualizar su versión.
  - En la medida de lo posible, mediante consenso entre los gobiernos locales debieran estandarizarse los formatos que contienen los requisitos así como la solicitud de la Licencia de Funcionamiento.
- La calidad del servicio mejora con la especialización y para que un procedimiento genere especialización requiere de frecuencia, en tal sentido se identificaron distritos con una frecuencia muy baja de usuarios que tramitan la licencia, para estos casos, a fin de mejorar la atención, se sugiere definir días y horarios específicos para el trámite de las licencias, de esta manera se podrá asignar a un servidor con suficiencia en el conocimiento del procedimiento la atención.
  - El usuario incógnito y la mayoría de usuarios contactados tramitaron licencias para negocios con un tamaño menor a los cien metros cuadrados. A esa escala el cumplimiento del Silencio Administrativo Positivo y formar tasas razonables es más factible; el grado de dificultad aumenta con el tamaño y complejidad del negocio, cuando se requieren inspecciones de INDECI y otros permisos sectoriales alcanzados por ministerios e instituciones. A fin de reducir el tiempo total del procedimiento y la atención en estos, se sugiere organizar equipos itinerantes que en fechas y horarios determinados brinden el servicio a las distintas municipalidades.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

## Recomendaciones

- Los servidores públicos que brindan la atención a los usuarios, debieran con cierta periodicidad acreditar suficiencia en el conocimiento de los procedimientos administrativos y estar “brevetados” por categorías, siendo las categorías básicas aquellas que acrediten el dominio de un menor número de procedimientos.
- A fin de dotar de mayor transparencia en la gestión de los gobiernos locales, se recomienda implementar un mecanismo de información similar a los Boletines de la Superintendencia de Banca y Seguros para publicar por vía impresa y electrónica el progreso de las municipalidades en los indicadores claves, además de dotarlas de instrumentos para realizar benchmarking.
- Otra política tendiente a optimizar el procedimiento, consistiría en la planificación de campañas de otorgamiento de licencias de funcionamiento con precios promocionales y el concurso de funcionarios de los ministerios e INDECI.
- Se sugiere realizar una campaña de inspección a la licencia de funcionamiento para PYME en giros tradicionales, a las que debería corresponder tratamiento automático, es decir resolver la licencia en un solo día.

- Conjuntamente con las campañas de inspección, debiera implementarse un reconocimiento para aquellas municipalidades con mejor desempeño, pudiera ser un Diploma y la divulgación del premio.



Presidencia  
del Consejo de Ministros