

Si hay amnistía, no hay plata y si no hay plata, cómo recogen la basura... Entonces, si no recogen la basura, para qué pago...

CONTRIBUYENTES
Por RESPETO
Asociación de Contribuyentes del Perú

¿No pagas?...
Tarde o temprano
te llegará
la factura...

¡MORRUA!

COSTO Y BENEFICIO N°14

Boletín editado por Contribuyentes por RESPETO - Asociación de Contribuyentes del Perú

INTRODUCCIÓN

En nuestro país casi el 72% de la basura es arrojada a botaderos informales, el 24% va a rellenos sanitarios formales y el 3% se trata como reciclaje o compostaje (INEL). De hecho, hoy existen solo 10 rellenos sanitarios formales para 30 millones de habitantes. Y se calcula que en total se requerirían actualmente más de 100 (Petramás), cifra que incluso tenderá a aumentar, si consideramos que solo en Lima la basura producida se duplicará dentro de 20 años (OEFA).

Según un reciente informe de la OEFA, solo 5% de municipalidades provinciales tienen planes de cierre y recuperación de botaderos informales, que no cuentan con una autorización sanitaria y donde la basura es arrojada al aire libre, siendo un peligro para la salud y para el ambiente. La buena noticia es que la basura es negocio, y el recojo, transporte y disposición pueden entregarse en concesión. La mala es que actualmente, como país, tardamos demasiado tiempo en habilitar un espacio para el desarrollo de rellenos sanitarios.

En los últimos meses, hemos sido testigos de diversas denuncias presentadas contra municipalidades que no fiscalizan que no se vierta basura en lugares prohibidos. Sin embargo, poco se ha dicho del rol que le corresponde a las entidades competentes (EFA) responsables a nivel nacional de facilitar los procesos de aprobación, implementación, supervisión de los rellenos sanitarios. Para ello, desde CpR analizamos en este informe algunos expedientes de proyectos de rellenos sanitarios en operación, que ya han sido tramitados, a fin de identificar las barreras burocráticas que vienen afectando el procedimiento para la aprobación, así como potenciales soluciones.

La entidad que recibe y sostiene la mayor carga procedimental es DIGESA, en cuyos procesos se observan una serie de barreras burocráticas, pero cuya solución no requiere nuevas normas sino ajustes operativos para hacer más eficaces y eficientes los procesos internos.

Así, nuestra principal recomendación, es que DIGESA implemente un nuevo procedimiento de carácter interno, que no afectaría el TUPA vigente ni entraría en conflictos con otras leyes, reglamentos o normas, y que tendría como finalidad dinamizar las modalidades de acción, plazos y estilos de comunicación al interior, a fin de mejorar las prácticas administrativas de la institución en beneficio del administrado. Lo hemos llamado PROACTIVA, y esperamos sea adoptado a fin de promover el desarrollo de esta esencial infraestructura.

EN ESTE NÚMERO

LLENOS DE TRÁMITES... Y DE BASURA	3
Omisión de celeridad	3
Desproporción en la relación solicitud - plazos	4
Modalidad de notificación	4
Errónea aplicación de la legislación	5
Recomendaciones	5

CONTRIBUYENTES
Por RESPETO

Asociación de Contribuyentes del Perú

Año 3, N°14 - Enero 2015

Boletín editado por la Asociación
de Contribuyentes del Perú
Contribuyentes Por Respeto

Editor
Fernando Cáceres F.

Director Ejecutivo
Fernando Cáceres F.

Investigadores
Julio Morales D.

Diagramación
MagooBTL

LLENOS DE TRÁMITES... Y DE BASURA

DIAGNÓSTICO

En la evaluación de expedientes a los que hemos logrado acceso, se hallaron diversas barreras burocráticas, que explicaremos a continuación.

OMISIÓN DE CELERIDAD

La Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General afirma en su Título Preliminar, Artículo IV, "Principios del procedimiento administrativo, numeral 1.9, *"Principio de celeridad.- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento."*

Y los numerales 1.3 y 1.6 fortalecen y complementan el principio de celeridad con el principio de impulso de oficio y el de informalismo, respectivamente: *"Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias", y "Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público."*

Los casos en los que se presenta este problema son los siguientes:

- Caso PETRAMAS – DIGESA ("La Cucaracha"): Con fecha 11.05.2004, PETRAMAS solicita la aprobación del Programa de Adecuación Ambiental (PAMA) para el relleno sanitario. Con fecha 24.09.2004, **133 días calendario** después, DIGESA solicita a PETRAMAS levantar observaciones.
- Caso PETRAMAS – DIGESA ("La Cucaracha"): Con fecha 10.01.2005, PETRAMAS envía carta a DIGESA N° 022-2005 indicando que la información enviada en diversas cartas precedentes cumplen con subsanar completamente las observaciones pero DIGESA aún no responde sobre éstas. Habían pasado **90 días calendario** desde que DIGESA se pronunciara solo sobre una de las cartas en las que la empresa envía información levantando observaciones.
- Caso PETRAMAS – DIGESA ("La Cucaracha"): Después de algunas comunicaciones en febrero y marzo de 2005, el 30.05.2005, PETRAMAS cursa comunicación a DIGESA. Manifiesta que **ha transcurrido más de 01 año** (la solicitud inicial fue presentada el 11.05.2004) de su solicitud y que aún no se resuelve. No se tiene información acerca de cuándo se resolvió este caso y si fue resuelto a favor del administrado.
- El TUPA DIGESA vigente afirma que está obligada a emitir opinión técnica en un plazo no mayor de 30 días calendario.

El TUPA DIGESA vigente afirma que está obligada a emitir opinión técnica en un plazo no mayor de 30 días calendario.

Dos oficios de PETRAMAS no respondidos después de 90 días calendario. La empresa tiene que enviar un nuevo oficio en enero de 2005 para reactivar el tema.

Enviada la solicitud de la Dirección General de DIGESA al Área Jurídica para la aprobación del PAMA, pasan otros 87 días calendario sin respuesta acerca de la Resolución de Aprobación.

Desde que se inició el proceso un 11.05.2004 hasta el 30.05.2005, fecha en que PETRAMAS reclama no haber recibido respuesta alguna acerca de la resolución de aprobación, han transcurrido más de **385 días calendario**.

- Dos oficios de PETRAMAS no respondidos después de 90 días calendario. La empresa tiene que enviar un nuevo oficio en enero de 2005 para reactivar el tema.
- Enviada la solicitud de la Dirección General de DIGESA al Área Jurídica para la aprobación del PAMA, pasan otros 87 días calendario sin respuesta acerca de la Resolución de Aprobación.
- Desde que se inició el proceso un 11.05.2004 hasta el 30.05.2005, fecha en que PETRAMAS reclama no haber recibido respuesta alguna acerca de la resolución de aprobación, han transcurrido más de 385 días calendario.
- Caso Municipio de Carhuaz – DIGESA: Con fecha 04.02.2004, el Municipio de Carhuaz solicita la aprobación del EIA para el proyecto de infraestructura de Disposición Final de Residuos Sólidos, Relleno Sanitario de Carhuaz. Con fecha 19.05.2004, DIGESA, a través de su Dirección Ejecutiva de Saneamiento Básico formula 02 observaciones a la solicitud de aprobación de EIA (Observaciones técnicas). Remite el documento a la Dirección General. Han pasado **115 días calendario** desde la solicitud del Municipio de Carhuaz.
- Caso Municipio de Carhuaz – DIGESA: Con fecha 05.08.2004, DIGESA emite opinión técnica favorable para el funcionamiento del Relleno Sanitario Carhuaz. Desde que la Municipalidad solicitó la aprobación, han transcurrido 132 días calendario.
- Caso Relleno Sanitario EL TREINTA – DIGESA: Con fecha 09.07.2007, MP Construcciones y Servicios, EPS – RS del Relleno "El Treinta", ingresa el expediente solicitando la aprobación del EIA del proyecto. Con espacios de demora (omisión de celeridad) en medio del proceso, la aprobación del EIA se lleva a cabo después de **264 días calendario**. Y con fecha 03.04.2008, DIGESA resuelve el Recurso de Reconsideración. Declara FUNDADO el Recurso y APRUEBA el EIA.

- Caso Relleno Sanitario EL TREINTA – DIGESA (Plan de Recuperación del área degradada por Residuos Sólidos): Con fecha 19.11.2007, MP Construcciones solicita se anexe al Exp. 015-07 EIA, la subsanación de las observaciones para la Aprobación del Estudio de Impacto Ambiental - EIA para el Proyecto "Relleno Sanitario El Treinta". Con fecha 28.10.2008, DIGESA aprueba a favor de MP Construcciones y Servicios el Plan de Recuperación del Área Degradada por Residuos Sólidos ubicado a la altura del km 30.5 de la Autopista Iquitos-Nauta. Han pasado **11 meses y 10 días (340 días calendario)**.

MOTIVACIÓN DEL DOCUMENTO

La Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General afirma en su Título I, Capítulo I, "De los actos administrativos", Artículo 3, "Requisitos de validez de los actos administrativos", numeral 4, dice *"Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico."*

Los casos en los que se presenta este problema son los siguientes:

- Caso Relleno Sanitario EL TREINTA – DIGESA (Plan de Recuperación del área degradada por Residuos Sólidos): En medio del procedimiento, con fecha 25.09.2008, DIGESA responde a la Carta s/n de fecha 28.08.2008 de MP Construcciones y Servicios, indicando que el plazo del Auto Directoral N° 484-2008/DSB/DIGESA/SA, es **IMPRORROGABLE** y en caso de no efectuarse el levantamiento de observaciones dentro del mismo la DIGESA evaluará la solicitud con la documentación que obra en el expediente, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. En ningún lugar del documento público se sustenta técnicamente a qué se debe la *improrrogabilidad* del plazo, ni en qué normativa legal previa se sustenta. Dicha *improrrogabilidad* tampoco aparece en el TUPA vigente de DIGESA. Por lo tanto, se trataría de un acto administrativo sin la debida motivación en proporción al contenido y al debido proceso, ni conforme al ordenamiento jurídico vigente.

DESPROPORCIÓN EN LA RELACIÓN SOLICITUD – PLAZOS (RAZONABILIDAD Y PROPORCIÓN)

La Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General afirma en su Título Preliminar, Artículo IV, "Principios del procedimiento administrativo, numeral 1.4. *"Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido."*

La Ley 27444, en su TÍTULO IV, De los procedimientos especiales, CAPÍTULO II, Procedimiento Sancionador, Subcapítulo II, Ordenamiento del Procedimiento Sancionador, en el Artículo 236.- Medidas de carácter provisional, numeral 236.2 afirma *"Las medidas que se adopten deberán ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los objetivos que se pretende garantizar en cada supuesto concreto."*

Los casos en los que se presenta este problema son los siguientes:

- Caso Relleno Sanitario EL TREINTA – DIGESA (Plan de Recuperación del área degradada por Residuos Sólidos): En medio del proceso analizado, con fecha 06.06.2008, DIGESA otorga 15 días de plazo a MP Construcciones y Servicios para poder resolver 22 observaciones técnica en el

EIA presentado. Dado que el procedimiento había sido retrasado por omisión de celeridad desde DIGESA en varias instancias, generando incertidumbre en el administrado de qué función realizar, además, siendo que el administrado ya había presentado documentos que supuestamente levantaban las observaciones notificadas por DIGESA, se puede considerar que este plazo no guardaría proporción con las observaciones a levantar, aunque se requeriría la confirmación de esta hipótesis por parte de un ingeniero ambiental especialista.

- Caso Relleno Sanitario EL TREINTA – DIGESA (Plan de Recuperación del área degradada por Residuos Sólidos): en el mismo documento emitido por DIGESA el día 06.06.2008, Se advierte a MP Construcciones y Servicios que de no cumplir con el plazo de 15 días, se declararía el proceso EN ABANDONO, conforme al artículo 191° de la Ley 27444. Aunque este punto es tratado en la incorrecta interpretación de la Ley, de facto, esta advertencia de sanción constituye un también atentado contra la razonabilidad, y va en contra de la Ley 27444 en su artículo 236, numeral 236.2 antes enunciado.

MODALIDAD DE NOTIFICACIÓN

La Ley 27444, en su TÍTULO I, Del régimen jurídico de los actos administrativos, CAPÍTULO III, Eficacia de los actos administrativos, y en su Artículo 16.- Eficacia del acto administrativo, numeral 16.1 afirma *"El acto administrativo es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada produce sus efectos, conforme a lo dispuesto en el presente capítulo."*

Y en el Artículo 18.- Obligación de notificar, numeral 18.2 *"La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de los Prefectos, Subprefectos y subalternos."*

En el numeral 20.2 continúa, *"La autoridad no podrá suplir alguna modalidad con otra, bajo sanción de nulidad de la notificación. Podrá acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estimare conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados."*

Además, en el Artículo 24.- Plazo y contenido para efectuar la notificación, determina en el numeral 24.1 *"Toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique..."*

Y continúa en el numeral 24.2, *"Si en base a información errónea, contenida en la notificación, el administrado practica algún acto procedimental que sea rechazado por la entidad, el tiempo transcurrido no será tomado en cuenta para determinar el vencimiento de los plazos que correspondan. (*)"*

(*) De conformidad con la Quinta

26.1 *En caso que se demuestre que la notificación se ha realizado sin las formalidades y requisitos legales, la autoridad ordenará se rehaga, subsanando las omisiones en que se hubiesen incurrido, sin perjuicio para el administrado."*

Los casos en los que se presenta este problema son los siguientes:

- Caso EL TREINTA – DIGESA (Aprobación de EIA): MP presenta escrito de reclamo por notificación defectuosa con respecto a la resolución en la que se deniega el EIA que presentan. Esta resolución se emite el 31.01.2008. MP aduce que el 08 de febrero recibe la notificación con lo cual no se cumple con el plazo de 5 días, según la Ley General de Procedimientos Administrativos. Además, aduce que la notificación no fue enviada por canal adecuado, sino a

través de un especialista que le hizo el "favor" a DIGESA de enviar el documento.

- Caso EL TREINTA – DIGESA (Aprobación de EIA): Previamente al punto anterior, ya había ocurrido otro caso de notificación defectuosa en el mismo proceso, con el oficio de DIGESA supuestamente entregado el 18.10.2007, cuando en realidad llegó a manos de MP Construcciones y Servicios un 07.11.2007 por una vía ilegal.

ERRÓNEA APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN

Además de haber encontrado barreras burocráticas que atentaron directamente contra diversos principios generales y básicos del Procedimiento Administrativo General, también se hallaron ocasiones en las que se aplicó de forma equivocada un principio administrativo.

La Ley 27444, en el TÍTULO II, Del procedimiento administrativo, CAPÍTULO II, De los sujetos del procedimiento, Subcapítulo II, De la autoridad administrativa: Principios generales y competencia, en el Artículo 64.- Conflicto con la función jurisdiccional, afirma:

"64.1 Cuando, durante la tramitación de un procedimiento, la autoridad administrativa adquiere conocimiento que se está tramitando en sede jurisdiccional una cuestión litigiosa entre dos administrados sobre determinadas relaciones de derecho privado que precisen ser esclarecidas previamente al pronunciamiento administrativo, solicitará al órgano jurisdiccional comunicación sobre las actuaciones realizadas.

64.2 Recibida la comunicación, y sólo si estima que existe estricta identidad de sujetos, hechos y fundamentos, la autoridad competente para la resolución del procedimiento podrá determinar su inhibición hasta que el órgano jurisdiccional resuelva el litigio."

Los casos en los que se presenta este problema son los siguientes:

- Caso EL TREINTA – DIGESA (Aprobación de EIA): En el primer paso analizado, según los expedientes recibidos, INRENA con fecha 11.10.2007, envía oficio a DIGESA e indica que no puede emitir opinión en razón a las denuncias y la Acción de Amparo, fundamentándose en el Artículo 64 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Esto se realiza al parecer por una solicitud de opinión previa por parte de DIGESA sobre el caso del Relleno Sanitario El Treinta. Según los procedimientos y los documentos analizados, INRENA no debió inhibirse en primera instancia, sino que antes debió seguir los pasos establecidos en el mismo Artículo N° 64, de la Ley 24777, que menciona como sustento:
- No existía identidad de sujetos, hechos y fundamentos.
- No había solicitado comunicación sobre las actuaciones realizadas previamente.
- Además, se descubren diversas "irregularidades" en este paso del proceso. El oficio de INRENA tiene fecha 11.10.2007, sin embargo, es recibido por DIGESA el 23.11.2007, 42 días calendario después de emitida la notificación de INRENA.
- Declaración de abandono del proceso
- La misma Ley 27444, en el TÍTULO II, Del procedimiento administrativo, CAPÍTULO VIII, Fin del Procedimiento, afirma en su Artículo 191.- Abandono en los procedimientos iniciados a solicitud del administrado que "En los procedimientos iniciados a solicitud de parte, cuando el administrado incumpla algún trámite que le hubiera sido requerido que produzca su paralización por treinta días, la autoridad de oficio o a solicitud del administrado declarará el abandono del procedimiento..."

- Los casos en los que se presenta este problema son los siguientes:
- Caso EL TREINTA – DIGESA (Aprobación del Plan de Recuperación de áreas degradadas): con fecha 06.06.2008, DIGESA requiere a MP Construcciones y servicios levante 22 observaciones técnicas en un plazo de 15 días útiles, contados a partir de la recepción del Informe N° 970-2008/DSB/DIGESA, bajo apercibimiento de declarar EN ABANDONO, conforme al art. 191° de la Ley N° 27444.
- Dentro del mismo caso y procedimiento analizado, el 15.08.2008, DIGESA requiere a MP Construcciones levante observaciones en un plazo de 10 días útiles, contados a partir de la recepción del Informe N° 1322-2008/DSB/DIGESA, bajo apercibimiento de declarar EN ABANDONO, conforme al art. 191° de la Ley N° 27444.
- En dos ocasiones dentro del proceso, DIGESA advierte con declarar en abandono el proceso. Sin embargo, atenta directamente contra el Artículo que cita, dado que para poder declarar en abandono un procedimiento, antes el administrado debía haber "incumplido algún trámite que le hubiera sido requerido y que produzca su paralización por treinta días", algo que, según los expedientes y documentos analizados, NO había ocurrido. Por tanto, no procedía la advertencia. Lo sugerente es que la empresa no pudo cumplir con el plazo, y aun así DIGESA no cumplió con la advertencia de declarar en abandono el proceso, por la evidente razón de que esto hubiera constituido un acto a todas luces ilegal.

II. RECOMENDACIONES

Analizados los casos y evidenciadas las diversas barreras burocráticas que se presentaron de parte de las autoridades competentes y responsables de la atención a los administrados privados y/o públicos, se concluye que se requieren propuestas operativas para hacer más eficaces y eficientes los procesos internos en las entidades responsables.

- Como conclusión del análisis también se evidencia que la entidad que recibe y sostiene la mayor carga procedimental es DIGESA, órgano técnico normativo en los aspectos relacionados al saneamiento básico, salud ocupacional, higiene alimentaria, zoonosis y protección del ambiente. Entre sus funciones, está establecer las normas de salud ambiental y monitorear y evaluar su cumplimiento.
- Por lo expuesto, y revisadas las diversas fuentes legales y normativas que utiliza DIGESA para poder atender a los administrados en los casos estudiados, la recomendación del presente informe se basa en elaborar un "Procedimiento de atención activa al administrado" que por sus siglas podría ser denominado PROACTIVA.
- PROACTIVA sería un procedimiento de carácter interno, que no afectaría el TUPA vigente ni entraría en conflictos con otras leyes, reglamentos o normas, y que tendría como finalidad dinamizar las modalidades de acción, plazos y estilos de comunicación al interior de la DIGESA para mejorar las prácticas administrativas de la institución de modo que el principal beneficiario sea el administrado y el norte común el bien público.
- Si bien los procedimientos entre la entidad competente y el administrado son los mismos, los casos no, y cada caso tiene complejidades, variantes, características y necesidades diversas. Por eso se requiere un procedimiento es-

tratégico flexible y transversal que pueda ser aplicado a cualquier caso para buscar su resolución eficaz y eficiente en el marco de la ley.

Las etapas de PROACTIVA serían las siguientes:

I. Recepción y derivación documentaria:

Se busca que dada la recepción del documento en mesa de partes, éste sea derivado con prontitud al área usuaria y luego al especialista encargado de analizar la información.

II. Análisis operativo

Reunidos los especialistas, jefes o funcionarios que atienden estos pedidos, se reúnen y analizan los diversos casos pendientes, especialmente aquellos que deberían ser atendidos a la brevedad por criterios de urgencia, alcance social, entre otros.

III. Proyección y establecimiento de plazos y tiempos

En equipo o ante la propuesta del especialista responsable, se establecen plazos internos y tiempos de respuesta. Aunque el interesado no va a recibir ninguna respuesta oficial, se le comunica

vía telefónica que se ha recibido el expediente, cuáles son las acciones a seguir y que se tratará de respetar los plazos legales.

IV. Integración de acciones administrativas.

Analizado el caso, previstos los plazos se realizan en un solo momento integrado acciones administrativas que puedan incluir a terceros o a otras áreas de la misma institución. Se preparan y envían cartas, oficios o solicitudes de opinión.

V. Comunicación transparente.

Cumplido el plazo, la institución debe emitir alguna opinión técnica formal sobre la solicitud del interesado. En este paso, se pueden dar tres escenarios: 1. Se acepta la solicitud, 2. Se deniega, 3. Se requiere levantar observaciones. La institución debe prever en la fase 2 y 3 de PROACTIVA si uno de estos escenarios es posible de modo que pueda optimizar tiempos y fomentar que, de ser el caso, el interesado, avance con algunos estudios u otros pendientes dentro del plazo de ley.

VI. Sistematización y corrección flexible del modelo.

Culminado el proceso, el expediente del mismo se ordena y archiva adecuadamente, como material de consulta que debe estar a

(Cpr) LAS ESTRATEGIAS RECOMENDADAS A IMPLEMENTAR CON PROACTIVA SE RESUMEN EN LA SIGUIENTE TABLA:

ETAPA	RESPONSABLE	ACCIONES	EJECUTORES	PLAZO INTERNO	COMUNICACIÓN AL ADMINISTRADO
Recepción y derivación documentaria (etapa previa)	Secretaría Dirección General (o área receptora inicial)	• Derivación de documento ingresante.	Secretaría Dirección General (o receptor inicial)	2 días calendario	No aplica.
Recepción y derivación documentaria (etapa previa)	Dirección Ejecutiva de Saneamiento Básico (DESB) o área responsable.	• Análisis de la complejidad del caso. • Proyección de plazos. • Proyección de acciones internas. • Proyección de entidades a involucrar en el proceso. • Elaboración de checklist del caso. • Elaboración de borrador interno o acta de reunión (de ser el caso)	DESB + áreas técnicas de apoyo (de ser el caso)	2 días calendario	No aplica.
Proyección y establecimiento de plazos y tiempos (según el análisis y considerando imponderables)	Dirección Ejecutiva de Saneamiento Básico (DESB) o área responsable.	• Comunicación (telefónica o verbal) al administrado informándole las acciones que se van a realizar (paso previo al estudio del caso) ***	DESB	1 día calendario	Aplica.
Integración de acciones administrativas (involucramiento de otras entidades)	Dirección Ejecutiva de Saneamiento Básico (DESB) o área responsable.	• Estudio del caso para determinar si existen acciones a realizar por parte del administrado. • Notificación integrada a entidades a involucrar (establecimiento de plazos). • Seguimiento a notificaciones.	DESB + entidades involucradas en el procedimiento.	24 días calendario	No aplica.
Comunicación transparente (interna y con el administrado interesado).	Dirección Ejecutiva de Saneamiento Básico (DESB) o área responsable.	• Emisión de auto, notificación, oficio u otro documento hacia el interesado solicitando más información, denegando o aprobando el pedido. • Emisión de resoluciones. • Comunicación de la conclusión del caso a las otras instituciones públicas que de alguna manera estuvieron involucradas o fueron notificadas del mismo.	DESB y/o Dirección General / Oficina Legal / otros	1 día calendario	Aplica.
Sistematización y corrección flexible del modelo (posterior a la solución del procedimiento).	Dirección Ejecutiva de Saneamiento Básico (DESB) o área responsable.	• Resuelto el caso, se ordena la información del expediente adecuadamente y se archiva. • Se analiza alguna variable imponderable que haya surgido, se hace un documento ayuda memoria del caso (breve) y se archiva.	DESB	1 día calendario	No aplica.

** PROACTIVA establecería que los plazos internos de derivación documentaria no deben ser mayores a dos días o 48 horas.

*** Esta comunicación no debe ser a través de un medio administrativo formal sino a través de una comunicación estratégica verbal (buena práctica), con la finalidad de anticipar al interesado y hacerle saber que su proceso está en curso y qué acciones se van a realizar.

la mano, disponible y de fácil acceso para cualquier persona que quiera analizar el caso, aunque no haya estado involucrada en él.

Luego, se analizan posibles correcciones o mejoras sobre la base del procedimiento analizado. Se analizan variables legales, técnicas, operativas.

- Las estrategias recomendadas a implementar con PROACTIVA se resumen en la siguiente tabla:
- PROACTIVA se lleva a cabo durante los 30 días iniciales, después de haber recibido la solicitud o requerimiento del interesado. Es un proceso estratégico "breve" que no implica la generación de más acciones administrativas sino de acciones organizativas internas que favorecen el trabajo en equipo, la

eficacia y la eficiencia operativa. Se basa en el principio de invertir tiempo en análisis previo y planificación para poder realizar acciones "inteligentes" dentro de los plazos.

- Como parte de las recomendaciones de política pública, se sugiere que PROACTIVA sea monitoreada a través de una plataforma virtual abierta al interesado, similar a las plataformas de trazabilidad que ya existen en el sector privado, por ejemplo, para el sector de carga marítima, aérea o despacho de courier, en la que se puede observar en qué fase está el proceso y qué acción administrativa ha realizado la entidad competente. Esto podría ser realizado a través de la plataforma web de la institución, como mecanismo de fortalecimiento de estrategias de Gobierno Electrónico. (RESPETO.pe)

Si hay amnistía, no hay plata y si no hay plata, cómo recogen la basura... Entonces, si no recogen la basura, para qué pago...



CONTRIBUYENTES
Por RESPETO
Asociación de Contribuyentes del Perú