

**Pontificia Universidad Católica del Perú**  
**Facultad de Derecho**



Programa de Segunda Especialidad en Derecho Público y Buen Gobierno

Generalización en el uso de Casillas Electrónicas: Solución Práctica al Problema de la Falta de Eficiencia en la gestión de notificación los Actos Administrativos emitidos por la SUTRAN, Región Lima, al año 2022

Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho Público y Buen Gobierno

**Autor**

José Carlos Dongo Torres

**Asesor**

Prof.. César Augusto Higa Silva

Lima, 2023

## Informe de Similitud

Yo, CESAR AUGUSTO HIGA SILVA, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo Académico titulado **“Generalización en el uso de Casillas Electrónicas: Solución Practica al problema de la Falta de Eficiencia en la gestión de notificación los Actos Administrativos emitidos por la SUTRAN, Región Lima, al año 2022”**, del autor DONGO TORRES, JOSE CARLOS dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 31%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 26 de febrero del 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte, así como el Trabajo Académico, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 26 de febrero del 2024

|   |  |
|---|--|
| Apellidos y nombres del asesor .....  |  |
| CESAR AUGUSTO HIGA SILVA  |  |
| DNI: 40101071   | <br>Firma CESAR HIGA SILVA : |
| ORCID:<br><a href="https://orcid.org/0000-0002-9842-2150">https://orcid.org/0000-0002-9842-2150</a> |  |

## **RESUMEN:**

El presente trabajo de investigación se avocará en las alternativas de solución respecto del problema en la gestión de notificación, y la consecuencia de ello, la ineficacias de los actos administrativos, principalmente en la virtualización de los canales para los tramite documentarios, plataformas interactivas de atención así como mesa de partes virtuales, por cuanto procedimientos administrativos manuales y/o presenciales son lentos y asincrónicos, muchos de estos se han venido gestionando de manera personal, presencial, y en papel, no pudiendo superar esta brecha utilizando recursos digitales y en línea, siendo esto una demora en la agilización de trámites administrativos; asimismo, los defectos respecto a la notificación manual de las actas de notificación personal los tramites y/o documentos similares, y así, evitar una carga social y económica en cuanto al tiempo y dinero invertido por parte de los administrados. Siendo que la digitalización de canales de atención como las mesas de partes digitales, permitirán aligerar la carga procedimental, por un lado, y por el otro agilizar los trámites administrativos en beneficio del usuario, generando así transparencia y confianza de parte del administrado hacia la entidad. obteniendo decisiones administrativas que logren su finalidad, sancionar de manera real, y a su vez que los administrados obtengan una decisión administrativa y motivada, pudiendo participar de manera activa en un procedimiento administrativo sancionador, controlando los plazos procedimentales tanto para presentación de documentos y descargos, como para la emisión de decisiones administrativas.

**Palabras clave:** administrado, sancionador, eficacia.

## **ABSTRACT**

*This research work will focus on the alternative solutions to the problem of notification management, and the consequence of this, the ineffectiveness of administrative acts, mainly in the virtualization of the channels for document processing, interactive platforms for attention as well as virtual desk of parts, as manual and/or face-to-face administrative procedures are slow and asynchronous, many of these have been managed in person, in person, and on paper, not being able to overcome this gap by using digital and online resources, being this a delay in the streamlining of administrative procedures; Likewise, the defects with respect to the manual notification of the personal notification acts of the proceedings and/or similar documents, and thus, avoid a social and economic burden in terms of time and money invested by the administered. The digitization of service channels such as the digital parts desks will lighten the procedural burden, on the one hand, and on the other streamline administrative procedures for the benefit of the user, thus generating transparency and confidence on the part of the administered towards the entity, obtaining administrative decisions that achieve their purpose, sanctioning in a real way, and in turn that the administered obtain an administrative and motivated decision, being able to actively participate in an administrative sanctioning procedure, controlling the procedural deadlines for the presentation of documents and discharges, as well as for the issuance of administrative decisions.*

**Keywords:** administrative, sanctioning, effectiveness.

## ÍNDICE

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| <b>CAPÍTULO I:</b>                    |    |
| <b>INTRODUCCION</b>                   | 3  |
| <br>                                  |    |
| <b>CAPÍTULO II:</b>                   |    |
| <b>MARCO TEÓRICO</b>                  | 17 |
| <br>                                  |    |
| <b>CAPÍTULO III:</b>                  |    |
| <b>RESULTADOS</b>                     | 19 |
| <br>                                  |    |
| <b>CAPÍTULO IV:</b>                   |    |
| <b>DISCUSIÓN</b>                      | 22 |
| <br>                                  |    |
| <b>CAPÍTULO V:</b>                    |    |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> | 25 |
| <br>                                  |    |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b>                   | 27 |

## 1. Introducción

Desde el pago de una infracción y/o multa de tránsito, registrar un predio, registrar una autorización para ejecutar una obra o prestar un servicio, pagar una tasa judicial o una multa que le impongan un municipio o entidad pública. Todos ellos son servicios públicos que presta el Estado para con los ciudadanos, sean estas transacciones económicas o actos administrativos en sentido estricto, todos ellos también conocidos como procedimientos administrativos (tramites). Estos procedimientos cumplen con la función de: relacionar a las personas naturales o jurídicas (administrados) con las obligaciones y/o derechos del estado. Siendo optimistas lo ideal, sería que dichos procedimientos administrativos funcionen de manera automatizada con la celeridad que corresponde de manera clara y concisa para el entendimiento de los administrados. Respecto de dichos tramites estos deberían utilizar plataformas digitales, en las que distintas instituciones del Estado se encuentren interconectadas y coordinadas a fin de que los administrados dejen de realizar trámites innecesarios accionando lo mínimo posible, no siendo necesario la existencia de extensos textos únicos de procedimientos administrativos para cada entidad.

Lamentablemente esta no es la realidad que viven los distintos países de la región (América Latina y el Caribe). Como es de conocimiento la región adolece de trámites administrativos engorrosos, lentos excesivamente burocráticos susceptibles a los actos de corrupción y con ello ampliándose la brecha de la desigualdad de acceso a una justicia social y/o decisiones administrativas oportunas y justas excluyendo siempre a las personas de escasos recursos. Siendo que en muchos países de la región estos últimos aun gestionan de manera presencial y a través de escritos (papeles) los tramites antes descritos, perdiendo tiempo entre un primer trámite y otro, entre una ventanilla y otra al ser estos tan engorrosos y dilatarse durante un largo tiempo son los propios ciudadanos quienes al ver ese panorama terminan pagando soborno y/o dadas a los funcionarios públicos dadas “para acelerar” el trámite, cuando en realidad tramitar un procedimiento administrativo de manera oportuna y dentro de los plazos es su función.

Sumado a lo anterior, hace poco más de un año, nos encontramos en el contexto de la PANDEMIA, en ese sentido, el cual es un fenómeno mundial, que a todos nos ha afectado de manera directa e indirectamente a todos los ciudadanos a nivel nacional, siendo que, al mantener un distanciamiento social, así como evitar las aglomeraciones o situaciones que conlleven a un contagio

de del Coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19). Siendo que, al día son 166 muertes confirmadas en promedio y sigue aumentando.

## **1.1 Justificación del tema y formulación del problema**

**La problemática actual**, es aquella que, si bien la Entidad Pública materia del presente trabajo, desde antes de la pandemia, ha buscado dar soluciones prácticas a los administrados a fin de facilitarles la presentación de documentos y notificación de actos administrativos y/o comunicaciones de la Entidad, dando celeridad de los tramites administrativos a fin de no afectar derechos de los administrados, creando distintos canales virtuales, como plataformas y/o mesa de partes virtuales, a fin de acortar las distancias entre los administrados y la Entidad, distancias agudizadas más en tiempos de pandemia, ocasionada por la cuarentena obligatoria.

Sin embargo, vemos que los esfuerzos por la Entidad no superan la carga procedimental de expedientes, sumado a ello, la dilatación en los plazos procedimentales por motivos ajenos a la debida tramitación y/o trabas ocasionadas por el mismo procedimiento, ocasionando que muchos de estos expedientes caduquen o prescriban, siendo que muchos de los actos administrativos no llegan a ser notificados, precisamente por la difícil ubicación de las direcciones proporcionadas por los administrados. Es por ello la necesidad de mejorar el servicio que presta el Estado, a través de la modernización<sup>1</sup> de la tramitación de los procedimientos administrativos que puedan superar estas dificultades en cuanto a la notificación manual (o personal), brindando alternativas, o plataformas, virtuales, como las casillas electrónicas para una eficiente notificación.

Al respecto de lo anteriormente, sobre la modernización de la tramitación de los procedimientos administrativos la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas debe ser tan amplio como lo permita la naturaleza del trámite y pretensión de que se trate, asimismo, la

---

<sup>1</sup> Ello en virtud de la Ley Nº 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, la cual tiene como a finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano

misma carta señala que, dicho derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública, entre otros, a “Dirigir por vía electrónica todo tipo de escritos, recursos, reclamaciones y quejas a los Gobiernos y las Administraciones Públicas, quedando éstos igualmente obligados a responder o resolver como si dichos escritos, reclamaciones y quejas se hubieran realizado por medios tradicionales.”

Es así que, un documento internacional (sea este de *soft law*), reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la administración pública, así también, especifica como una expresión (concretización) de dicho derecho, el de poder dirigir escritos de manera electrónica, siendo este tipo de ingresos, tan validos como los tradicionales (o manuales).

Al respecto de ello, en el ámbito nacional, el CAPITULO IV DE LA “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, establece que el proceso de modernización debe apoyarse en la suscripción de Convenios de Gestión y en la implementación de Programas Pilotos de Modernización en los distintos sectores de la Administración Pública Central, asimismo, dentro del mismo capítulo, el literal e) del artículo 15 señala que, dichos Convenios de Gestión se elaboran teniendo en cuenta, entre otras cuestiones, la de “El uso y desarrollo de tecnologías de información y de gobierno electrónico”.

Con ello tenemos que, una norma nacional, con rango de ley, ratifica, lo señalado por la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, sobre el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública, precisamente a través de la modernización de la Gestión del Estado.

Hemos querido dar una aproximación sobre algunos antecedentes respecto al derecho de los administrados a las nuevas tecnologías (o administración pública electrónica), con ocasión de la ley marco de modernización de la gestión pública, específicamente, referida a los procedimientos administrativos, si bien es cierto, en un inicio el presente trabajo se ha referido exclusivamente en la generalización en el uso de las casillas electrónicas, para los el universo de administrados, los conductores y/o transportistas (empresas de transporte), que mantienen tramites y/o procedimientos administrativos sancionadores ante la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN, el desarrollo de la investigación nos ha llevado a que, la modernización de los procedimientos administrativos referido a la notificación electrónica (y el uso de casillas

electrónicas), obedece a la modernización del servicio que presta el Estado, en este caso, la Entidad SUTRAN, a cargo de la tramitación de los procedimientos administrativos ante dicha entidad. Siendo que, lo que se busca CON EL PRESENTE TRABAJO, es establecer que, la implementación de plataformas virtuales, o casillas electrónicas para la tramitación de **los procedimiento administrativos, haciendo que, estos, sean más que eficaces, sean eficientes,** y se evite la caducidad y/o prescripción de procedimientos ante la dificultad en la notificación (tradicional y/o manual) de los actos administrativos, dentro de un procedimiento administrativo sancionador, originados por la comisión de conductas que contravengan el reglamento de transporte

Si bien es cierto que, existen críticas al respecto, sobre si la implementación de casillas electrónicas para efectos de la notificación afectarían a los administrados, sostenemos que, la implementación de estos canales virtuales tienen una finalidad pública, es decir, en beneficio del interés general, ya que, tal y como se ha señalado líneas arriba, muchos de estos procedimientos administrativos, son difíciles y lentos, y muchos de ellos, por no decir todos, se han venido gestionando de manera personal, presencial, y en papel, pudiendo superar esta brecha utilizando recursos digitales y en línea, lo que agilizaría estos trámites y así como los defectos en cuanto a la notificación de dichos tramites y/o documentos conexos, generándose así, una carga social y económica en cuanto al tiempo y dinero invertido por parte de los administrados, al verse inmersos en un procedimiento administrativo sancionador y en la demora de los mismos. Lo que se busca con la modernización de los procedimientos administrativos en cuestión, es la de reducir los costos que supone la notificación manual y tradicional de actos administrativos, lo que supone un gasto público que financiado con los ciudadanos, no solamente por la contratación de una empresa de mensajería que no logre notificar un acto administrativo, sino también, gasto en profesionales que generan estos administrativos, actos que muchas veces no llegan a ser notificados, generando gastos inútiles para la administración pública.

Sobre la modernización de la gestión del Estado, el artículo 4 de la ya citada ley 27658, señala que, proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, esto es importante, ya que, con ello delimita y se establece que, este proceso de modernización del Estado se debe realizar “optimizando el uso de los recursos públicos”, haciendo una interpretación a contrario

sensu, este proceso no obedece al despilfarro de recursos públicos, es decir, utilizar los recursos públicos de manera eficiente.

En este punto debemos hacer un alto para poder dar una primera aproximación, y así entender la distinción entre los concepto de eficiencia, al respecto el texto de la ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG) utilizan de manera indistinta los conceptos de eficacia y el de eficiencia, no haciendo una precisión entre un concepto y el otro, tal es así que el artículo 7.1 de la LPAG, señala que, “Los actos de administración interna se orientan a la **eficacia y eficiencia** de los servicios y a los fines permanentes de las entidades. Son emitidos por el órgano competente, su objeto debe ser física y jurídicamente posible, su motivación es facultativa cuando los superiores jerárquicos impartan las órdenes a sus subalternos en la forma legalmente prevista (...)”.

Por su parte los artículos 16.1 y 16.2 de la LPAG, señalan que, “*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 que, “*El acto administrativo que otorga beneficio al administrado se entiende eficaz desde la fecha de su emisión, salvo disposición diferente del mismo acto*”

Con ello tenemos que la LPAG, no precisa una diferenciación entre ambos conceptos, no obstante, si desarrolla con mas detenimiento el concepto de eficacia<sup>2</sup> en el procedimiento administrativo, y lo relación con el de “certeza” en los efectos de un acto administrativo, como su notificación y desde cuando surten sus efectos jurídicos para los administrados.

Sobre el “Principio de eficacia”, Morón, Urbina (2017) ha señalado que, contemporáneamente la valoración de la eficacia en la gestión pública ha servido para darle una nueva legitimidad social a la Administración. **Ahora no solo basta cumplir las normas para contar con**

---

<sup>2</sup> Cabe señalar que la LPAG desarrolla el concepto de eficacia, como un principio del procedimiento administrativo general, como el “deber de” hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

**legitimidad, sino que además la actividad gubernamental debe ir aparejada con el logro de los resultados u objetivos previstos por el ordenamiento al crear determinada facultad u obligación administrativa.** En breve, la eficacia administrativa se refiere a la obtención de los objetivos previamente programados por las autoridades competentes a través de la normativa aprobada y a la prestación de los servicios a cargo de la Administración dentro de los estándares de calidad establecidos. Como valor, la eficacia tiene una pluralidad de efectos sobre la gestión: es un principio informador de la actividad. El autor desarrolla este concepto y profundiza más, dándole un valor mas sobre los efectos de una gestión (publica), en cuanto a los procedimientos administrativos.

De otro lado, Ramón Huapaya (2015), señala que la finalidad del procedimiento administrativo es la de garantizar un nuevo escenario de relación entre la Administración Pública y los ciudadanos en el marco de un Estado democrático de Derecho. Precisamente se apuesta por un procedimiento administrativo garantista, que posibilite un escenario tutelar de las posiciones subjetivas de los administrados, en la consigna de conseguir mejores decisiones administrativas, con eficiencia y calidad, así como el propicio intercambio de información entre ambos sujetos del procedimiento en procura de la adopción de las decisiones administrativas que a la vez que tutelen el derecho de los administrados, protejan el interés público. Vemos así que, en este punto el autor, menciona que la finalidad de un procedimiento administrativo es el de garantizar un escenario de tutela de derechos (posiciones) subjetivas, con mejores decisiones administrativas (debuída motivación) con eficiencia y calidad, sin embargo, no desarrolla el concepto de eficiencia.

No obstante, lo anterior, la ley el artículo 3 de la Ley N° 27815 “Ley Del Código de Ética de La Función Pública”, señala que, “los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, establece que uno de los fines de la función pública es la **obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal**, de manera que **se logre una mejor atención a la ciudadanía**, priorizando y **optimizando el uso de los recursos públicos**.

Al ser menester del presente trabajo, hemos optado por dar un primer significado del concepto “eficiencia”, para así poder hacer su distinción, de aquel de eficacia, por lo que, de acuerdo con la

definición establecida por la RAE, como la “Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos”, es decir, no solamente es la capacidad de lograr algo, sino que este logro se consiga con el “mínimo de recursos”, a diferencia de la **eficacia**, la cual es definida también por la RAE como “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”, pudiendo este objetivo lograrse no escatimando en gastos o en exceso de recursos, con ello tenemos que, el ser eficaz no es sinónimo de ser eficiente, qué queremos decir con ello, si bien es cierto, tanto la notificación tradicional o manual, como la notificación utilizando medios electrónicos, ambos, son eficaces, surten los mismos efectos una vez notificado el administrado, sin embargo, la notificación utilizando medios electrónicos, resulta más eficiente, toda vez que el uso de una plataforma o canal virtual, se evita un costo adicional como el de contratar un servicio de mensajería física (currier), o el de segundas visitas en caso no se ubique a al administrado interesado, o no se ubique el domicilio físico.

## 1.2 Hipótesis y objetivos (incluye objetivos generales y específicos)

De todo lo expuesto anteriormente, se pueden desprender las siguientes interrogantes, formulación del problema, siendo una interrogante al **problema principal**: ¿Qué relación existe entre la generalización en el uso de las casillas electrónicas y la solución al problema de la falta de eficiencia en la gestión de notificación de los actos administrativos de la SUTRAN, Región Lima al año 2022?, asimismo, teniendo como **objetivo general** demostrar que existe una relación real entre la generalización en el uso de las casillas electrónicas de los administrados, lo cual permitiría que exista una debida notificación a dicha casilla, y la solución Practica al Problema de la Falta de Eficiencia en la gestión de notificación los Actos Administrativos emitidos por la SUTRAN, es decir, que las decisiones administrativas “no caiga en saco roto”, y se cumplan.

Sobre el **objetivo general**, lo que se busca es: demostrar que existe una relación real entre la generalización en el uso de las casillas electrónicas de los administrados, lo cual permitiría que exista una debida notificación a dicha casilla, y el problema de la falta de eficiencia en la gestión de notificación de los actos administrativos de la SUTRAN; sobre el **Subobjetivo específico 1**, determinar la relación que existe entre las zonas alejadas de ubicación de los domicilios de los administrados y el problema de la falta de eficiencia en la gestión de notificación de los actos administrativos de la SUTRAN, Lima al año 2022; **Subobjetivo específico 2**, determinar la relación que existe entre la imposibilidad de determinar y/o ubicar los domicilio procesales de manera física

y el problema de la falta de eficiencia en la gestión de notificación de los actos administrativos de la SUTRAN, Lima al año 2022; **Subobjetivo específico 3**, determinar la relación que existe entre incumplimiento de los plazos de tramitación por el término de la distancia y el problema de la falta de eficiencia en la gestión de notificación de los actos administrativos de la SUTRAN, Lima al año 2022; **subobjetivo específico 4**, determinar la relación que existe entre la excesiva carga procedimental de expedientes y el problema de la falta de eficiencia en la gestión de notificación de los actos administrativos de la SUTRAN, Lima al año 2022; **subobjetivo específico 5**, determinar la relación que existe entre la caducidad y/o prescripción de los procedimientos administrativos y el problema de la falta de eficiencia en la gestión de notificación de los actos administrativos de la SUTRAN, Lima al año 2022; **subobjetivo específico 6**, determinar la relación que existe entre la negativa de los administrados en la formalización y generación de usuarios para casilla electrónica y el problema de la falta de eficiencia en la gestión de notificación de los actos administrativos de la SUTRAN, Lima al año 2022.

### **1.3 Estado de la cuestión**

Trabajos internacionales previos, han abordado el tópico de la burocracia en el aparato estatal, al respecto, de acuerdo con Mastián (2016), ha señalado que el principal objetivo para una eficaz gestión pública es el de señalar cuán importante es el perfeccionamiento de los procesos de ejecución presupuestaria (procedimiento administrativo). Sobre el referido trabajo de investigación, la metodología fue de tipo básica, bajo una modalidad de investigación de campo y bibliográfica, y como instrumento cuadros estadísticos referidos a los expedientes prescritos y/o caducados durante el periodo de tiempo indicado líneas arriba.

Siendo que para el presente trabajo de investigación que evaluó tanto la efectividad (eficiencia) de las notificaciones físicas, como las actuales notificaciones electrónicas de los actos administrativos emitidos por la Entidad SUTRAN, para lo cual se utilizó como instrumento cuadros estadísticos mensuales de la Subgerencia de Procedimientos de Transito del año 2022 de la Región Lima.

Por su parte, Weber y Henderson (2012), establecen que la administración pública se basada en “silos”, asimismo que, cada organismo del estado trabaja para cumplir con sus objetivos estratégicos sin considerar que, existen decisiones externas y/o ajenas a su organización, muchas veces contrarias a las decisiones propias, que deberían tomarse en cuenta. Más aun cuando los organismos estatales se organizan de manera jerárquica por áreas, con una autoridad y asumiendo responsabilidades, siendo sus directivos responsables por lo que suceda dentro de su organización, teniendo una visión limitada respecto de cómo sus decisiones impactan en otras áreas del mismo organismo. Si bien es cierto, las decisiones son tomadas de manera individual por cada organismo son idóneas y/o oportunas para ellas mismas, quizás no lo son para una visión global, es decir, una decisión estratégica para toda la administración pública (estado), menos aún para los administrados que no tienen como interactuar con los múltiples organismos estatales.

Es en ese marco coyuntural, que el presente trabajo de investigación busca dar soluciones prácticas a los administrados a fin de facilitarles la presentación de documentos y notificación de actos administrativos y/o comunicaciones de la Entidad (SUTRAN), dando celeridad de los trámites administrativos a fin de no afectar derechos de los administrados, creando distintos canales virtuales, como plataformas y/o mesa de partes virtuales, y así superan la carga procedimental de expedientes, sumado a ello, la dilatación en los plazos procedimentales por motivos ajenos a la debida tramitación y/o trabas ocasionadas por el mismo procedimiento, y con ello, evitar que los expedientes caduquen o prescriban, antes de emitir una sanción eficaz.

Asimismo, Roseth, Benjamin; Reyes, Angela; Farias, Pedro y otros autores (2018). Determinan que, para que los servidores puedan orientar al administrado se requiere determinar cuáles son las falencias y las necesidades de los ciudadanos que se suscitan dentro de dichos procedimientos, con que se cuenta al interior de los procedimientos administrativos, y, para que los cambios sucedan y se implementen al interior de cada entidad, se tiene que implementar una participación más activa de los administrados ya que son estos los usuarios que utilizan estos servicios públicos (procedimiento administrativo) que les ofrece el estado, y al ser los primeros participantes activos en dichos procedimientos son ellos mismos quienes puede identificar problemas, como deficiencia en la gestión de los trámites, mala atención, o incluso prácticas contrarias al orden público por parte de funcionarios (dativas para obtener una ventaja). Y a su vez sirve para detectar posibles soluciones ante los problemas encontrados mostrando así a un Estado presto a escuchar a los administrados teniendo así

presencia en ellos y al verse involucrado a demostrar la representación que dichos administrados quieren ver reflejadas.

Lo anterior obedece a la necesidad de los administrados de obtener un servicio más eficiente por parte del Estado, necesidad que el Estado debe tomar en cuenta para realizar algún tipo de mejora a los procedimientos administrativos ya que como se ha dicho líneas arriba son los propios administrados quienes puede percibir las deficiencias reales en dichos procedimientos. Precisamente lo que se busca averiguar con el presente trabajo son las necesidades de los administrados de la SUTRAN, ya que, al existir una regulación que busca cumplir con los objetivos de la entidad no se ha considerado aquellas necesidades tanto de los conductores como transportistas,

En adición a lo anterior, sostienen que, debe existir una entidad rectora, en distintos niveles, la cual tenga la suficiente potestad para coordinar con las distintas entidades y que sus decisiones se cumplan de manera eficiente.

Al respecto, Roseth, Benjamin et al. (2018), han estudiado dos casos en particular el de México y Uruguay, en dichos países existen autoridades rectoras responsables de la digitalización y/o sistematización de tramites en todo el aparato estatal, con potestades amplias y transversales a todo nivel de gobierno entre los poderes de toma de decisión delegados a esta entidad están los siguientes: 1) decidir la compra de tecnología para todas las entidades 2) proveer herramientas para todas las entidades, y 3) velar por el cumplimiento de dichas decisiones por parte de todas las entidades. Dichos poderes delegados permitieron implementar la digitalización y sistematización masivas de tramites en poco tiempo (un aproximado de tres años desde la toma de decisión).

Como vemos no es imposible lograr la digitalización no solo de una entidad sino de varias y porque no todas, al respecto SUTRAN en estos últimos dos años ha ido implementando la digitalización de tramites así como la implementación de plataformas didácticas para los administrados, no obstante estos esfuerzos no logran cubrir la totalidad de la necesidad de los administrados: un procedimiento administrativo eficiente libre de trámites innecesarios y/o algún tipo de malas prácticas por algún funcionario.

Trabajos nacionales previos, según Montes (2021), concluye que los gestores son agentes esenciales para el programa Juntos. La importancia de los mismos radica en que, además de ser los principales implementadores de los procesos del programa, lo personifican y, en algunos contextos, también representan al mismo Estado en el territorio, lo que los convierte en una figura de autoridad para los usuarios. Dicho de otra manera, son los propios usuarios de un determinado procedimiento, o servicio, ofrecido por el estado, son quienes pueden percibir si son representados o no por aquellos que orden los trámites administrativos.

Por su parte, Muñoz (2011), y otros autores coinciden en que se debe prestar especial atención a la calidad de servicio que presta el Estado para con los administrados, en ese sentido, sostienen que la brecha de la desigualdad podrá verse disminuida una vez que, a corto plazo, se simplifiquen los trámites administrativos, y una de largo plazo, busquen priorizar el incremento de la productividad de los trabajadores.

Ahora bien, sobre las teorías relacionadas al tema de investigación, y/o variables, debemos iniciar con los alcances y sucesos históricos que influyeron en el actual procedimiento administrativo sancionador, ya que, el procedimientos no es algo estático, ni mucho menos nuevo, ha tenido incidencias históricas a lo largo del tiempo, sobre esto, De la Sierra Susana (2010), sostiene que, el derecho administrativo nace en la revolución francesa de 1789 que se impuso en el ordenamiento jurídico francés, la cual tenía como principal finalidad el terminar con el feudalismo, lo que da Inicio a la primera etapa del Derecho Administrativo.

Asimismo, se considera como antecedente histórico los Tribunales Administrativos franceses; respecto al cual no se da la existencia del Derecho Administrativo como tal. Debido que el Derecho Administrativo es un conjunto de normas o como disciplina que estudia a éstas.

Entonces, tenemos que, en el marco de transformaciones del Derecho Administrativo, nuevamente, De la Sierra Susana (2010), señala que, el procedimiento Administrativo va enfocado a un sistema no europeo, donde se realizara una comparación con estados que pertenezcan a la Unión

Europea, el Derecho Administrativo será enfocado en la Doctrina Española. En los últimos años el Derecho Administrativo toma más notoriedad en la cual se realiza un cambio en el sistema jurídico.

En ese sentido, desde una visión desde la actualidad: la administración se obtiene en España en el Siglo XIX, el Derecho Administrativo se aboca en la teoría Subjetiva donde comienza a generar cambios en el procedimiento administrativo donde se realiza una adecuación a los conceptos clásicos de los tiempos modernos. Es así que, el derecho administrativo aparece donde se ha encontrado presidido por el derecho Privado que se encontraban insuficientes en la regulación normativa; de igual forma, en torno a la situación de la historiografía administrativa contemporánea: los jóvenes profesores, la autora coincide en la discrepancia que existe al determinar los orígenes del Derecho Administrativo que se determina como un concepto moderno en la Revolución Francesa que establece la separación de poderes que opta por el principio de libertad, es decir, el Derecho Administrativo se daba a los cambios que se podrían dar a lo largo de la historia.

Tenemos así que, se crea un adecuado procedimiento para garantizar los procedimientos, es decir, uno de aquellos principios es el de ser garantista, es decir garantizar los derechos de los administrados, tanto al obtener un debido procedimiento de la entidad, como garantizar la ratificación de un derecho lesionado por contravención de la normativa, en este caso del sector transporte.

Siguiendo lo anterior, Hernández José Ignacio (2010), establece que la ampliación del procedimiento administrativo al ámbito de lo particulares, de la potestad administrativa, surge como un complemento del Acto Administrativo referente al aspecto formal, es decir, que el procedimiento, formal, no solo se da en actividades administrativas sino podrá ser aplicado en particulares como sujetos activos, limita las actividades en garantía de los derechos de otros.

Dicho ello, los procedimientos administrativos se aplican a personas jurídicas bajo un régimen privado y que permite a la administración adoptar mejores decisiones, ejerce potestad administrativa en el servicio público, siendo que, el procedimiento administrativo tiene un concepto formal que la vinculan con la legalidad administrativa. Solo se puede aplicar a entidades con forma de derecho público.

Por su parte Guzmán Napuri, Christian (2013 p. 112) señala que, los sistemas administrativos<sup>3</sup> tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la Administración Pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso, afectando directamente su gestión administrativa. Enfocándonos exclusivamente en la tesis del presente trabajo tenemos que el autor señala es que la gestión administrativa va estrechamente vinculada a la eficiencia en la utilización de los recursos de cada Entidad.

Sobre las notificaciones telemáticas, la mensajería electrónica como medio de notificación administrativa, el PIETTE-COUDOL y BERTRAND, citados por Eduardo Gamero Casado (2005 pp.179-180)” La mensajería electrónica es un servicio dirigido al intercambio de correspondencia entre los usuarios. La mensajería electrónica es realmente una nueva forma de correspondencia que puede llegar a sustituir eficazmente a las cartas enviadas por el servicio postal. La utilización informática y de las redes de telecomunicación le insufla numerosas ventajas (...) es el medio más simple de comunicarse en formato de texto con una persona donde quiera que se encuentre a lo largo del mundo. La aplicación es de fácil uso, rápida y poco costosa. A los mensajes electrónicos remitidos se les puede “adjuntar” ficheros enriquecidos por herramientas de tratamiento de texto. Se puede escribir a un conjunto de corresponsales a la “lista de distribución”, en una misma operación, o recibir informaciones o copias de correos colectivos cuando uno se abona a una lista”.

Con ello tenemos que, el uso de mensajería electrónica (aquí casillas electrónicas), puede sustituir de manera eficaz y eficiente al servicio postal, o servicio de mensajería manual o personal, simplificando las comunicaciones entre personas que se encuentran en distintas ‘partes del mundo de manera inmediata (en este caso entre la Entidad y el administrado).

Al respecto de la carta La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, el autor MORON URBINA, JUAN (2020, pp17 – 22) describió un de los principios en los cuales se inspira la mencionada carta, referido al principio de Principio de adecuación tecnológica: las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de

---

<sup>3</sup> Sobre los sistemas administrativos, estos se encuentran desarrollados en el TITULO V de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N° 29158.

estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado. En ningún caso este principio supondrá limitación alguna al derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a las Administraciones Públicas. Asimismo, señala que, no debe existir diferencia entre el procedimiento administrativo electrónico y el procedimiento administrativo tradicional, siendo que, los formalismos, así como los plazos para su tramitación son los mismo, siendo la única diferencia el elemento tecnológico que emplea el soporte y técnica de gestión del primero. Siendo que, dentro de esta nueva terminología, que desarrolla, importa para el presente trabajo, el de “Domicilio electrónico”, el cual, de acuerdo con el autor, es el atributo de identificación digital, que se constituye en el domicilio habitual del ciudadano en el entorno digital, el cual es utilizado por las entidades administrativas para realizar las notificaciones. Equivalente funcional al domicilio físico de las personas naturales o jurídicas.

De acuerdo con lo señalado en el párrafo precedente, la casilla electrónica sería el equivalente a un domicilio físico, al cual una Entidad podrá notificar válidamente, con lo cual se superaría los problemas, de la lejanía del domicilio físico, la inubicabilidad del administrado en el domicilio físico, o la inubicabilidad del domicilio físico por inexistencia del mismo o por una recopilación de información de los datos del domicilio físico del administrado, haciendo que la gestión de las notificaciones de los actos administrativos sean eficientes, haciendo que, las notificaciones sean efectivas, y a la vez eficientes, ya que el uso de recursos públicos sería mínimo.

## 2. Metodología y plan de trabajo

Sobre la investigación, ésta se caracterizó por ser un estudio de nivel descriptivo, pues se buscó describir las características y detalles de las variables, de tipo básica, con un diseño de corte longitudinal, toda vez que, el estudio se llevó a cabo en la observación de hechos y/o fenómenos a través del tiempo (2017-2021 y parte del 2022), con un enfoque cuantitativo, pues, se procedió a recopilar datos para luego obtener resultados.

Siendo a su vez, un estudio de tipo básico, que aporta conocimientos teóricos, cuyo diseño fue aquel no experimental correlacional, pues no se buscó manipular las variables.

Al ser un estudio tipo Básico, no encontramos en Nivel descriptivo, al respecto, a partir de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P, (2014), concluyeron que los estudios de nivel descriptivo buscan señalar las características de cada variable. Recogiendo información en su totalidad de manera integral y explícita para luego analizarlo con dichos estudios.

La presente investigación tuvo un nivel de estudio descriptivo, ya que se buscó conocer todas las particularidades y conceptos que abarcan las medidas preventivas en el procedimiento administrativo sancionador, todo ello dentro de un marco teórico que establecerá las particularidades más resaltantes que servirán de sustentos para una siguiente discusión.

En cuanto a la Temporalidad, de acuerdo con Hernández, et al (2014), señalaron que el diseño de un trabajo de corte longitudinal es aquel que perdura un periodo de tiempo y durante ese lapso recoger información diversa en distintos momentos de dichos lapsos ello a fin de evaluar los cambios que pueda sufrir la problemática o si estos se mantienen.

Para el presente estudio se utilizó un diseño de corte longitudinal, ya que los datos materia de estudio fueron recopilados durante un lapso de tiempo, dos años, para luego ser analizados a través de instrumentos estadísticos.

Sobre el enfoque, Bernal (2010) ha manifestado que los estudios de enfoques cuantitativos se basan en medir las particularidades de los problemas a investigar por ende establecer un marco teórico es fundamental para empezar el estudio cuantitativo. Una vez establecido ello recién podríamos proceder a recopilar información para luego a través de instrumentos estadísticos obtener los resultados correspondientes.



### 3. Análisis y resultados

Al respecto debemos señalar que el presente trabajo ha tomado como punto de partida dos cuadros estadísticos porcentuales emitidos por la SUTRAN, donde se evidencia, la tramitación de los procedimientos administrativos originados por el levantamiento de actas de control de tránsito por parte del Centro de Gestión y Monitoreo (CGM), de la SUTRAN, asimismo, se podrá percibir LOS INDICADORES DE LOS PROBLEMAS que se vienen dando, y que se están discutiendo en el presente trabajo, desde el año 2017 hasta el año 2022 de la Entidad para concluir un procedimiento administrativo sancionador, y que este quede firme.

CUADRO 1

| RESUMEN TRÁNSITO CGM PASIVO 2017-2021 (al 09 de mayo) |                          |                      |                  |               |               |               |               |              |                    |             |               |              |              | SUTRAN      |                             |                       |              |              |
|---|--------------------------|----------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------------|-------------|---------------|--------------|--------------|-------------|-----------------------------|-----------------------|--------------|--------------|
| REGIÓN  | Total actas no conformes | % actas no conformes | PERDIENTE INICIO | INICIO PAS    | INICIO CON FI | SANCION       | SANCION FIRME | COACTIVO     | COACTIVO EJECUTADO | ACTA PAGADA | ARCHIVADA     | PRESCRITA    | ACTA ANULADA | % de Pago   | Monto Pago (ESTIMADO) (S./) | % Pendiente de Inicio | % En proceso | % Culminado  |
| LIMA  | 52,037                   | 36.77%               | 3,845            | 10,843        | 3,088         | 9,647         | 11,675        | 3,633        | 190                | 290         | 7,976         | 773          | 77           | 0.0%        | S/148,758.20                | 7.4%                  | 74.7%        | 17.9%        |
| LA LIBERTAD   | 23,737                   | 16.77%               | 1,455            | 4,465         | 1,413         | 4,022         | 6,214         | 844          | 71                 | 134         | 4,807         | 290          | 22           | 0.6%        | S/59,255.10                 | 6.1%                  | 71.4%        | 22.4%        |
| ANCASH  | 16,601                   | 11.73%               | 766              | 3,151         | 1,091         | 2,499         | 3,287         | 962          | 30                 | 98          | 4,521         | 184          | 15           | 0.6%        | S/31,530.60                 | 4.6%                  | 66.2%        | 29.2%        |
| PIURA   | 11,677                   | 8.25%                | 648              | 2,711         | 891           | 2,308         | 3,662         | 709          | 24                 | 5           | 597           | 107          | 15           | 0.0%        | S/2,898.90                  | 5.5%                  | 88.0%        | 6.4%         |
| ICA   | 9,365                    | 6.82%                | 964              | 1,972         | 572           | 2,083         | 2,400         | 452          | 25                 | 62          | 632           | 188          | 17           | 0.7%        | S/38,076.30                 | 20.3%                 | 79.9%        | 9.8%         |
| AREQUIPA  | 8,493                    | 6.00%                | 786              | 1,928         | 311           | 1,677         | 2,369         | 279          | 20                 | 72          | 331           | 717          | 3            | 0.8%        | S/37,321.20                 | 9.3%                  | 77.3%        | 13.5%        |
| LAMBAYEQUE  | 6,083                    | 4.30%                | 292              | 1,219         | 385           | 1,242         | 1,633         | 337          | 25                 | 21          | 858           | 61           | 10           | 0.3%        | S/14,047.20                 | 4.8%                  | 79.2%        | 16.0%        |
| IUNIN   | 3,619                    | 2.56%                | 241              | 1,009         | 232           | 677           | 759           | 167          | 5                  | 32          | 423           | 74           |              | 0.9%        | S/10,151.60                 | 6.7%                  | 78.6%        | 14.8%        |
| PUÑO  | 2,753                    | 1.95%                | 258              | 638           | 239           | 366           | 788           | 36           | 9                  | 17          | 202           | 198          | 2            | 0.6%        | S/12,132.00                 | 9.4%                  | 75.1%        | 15.5%        |
| MOQUEGUA  | 2,099                    | 1.46%                | 179              | 240           | 200           | 347           | 822           | 35           | 12                 | 49          | 56            | 129          |              | 2.4%        | S/26,541.00                 | 8.7%                  | 79.5%        | 11.9%        |
| TACNA   | 1,941                    | 1.37%                | 221              | 341           | 112           | 386           | 674           | 38           | 42                 | 18          | 97            | 32           |              | 0.9%        | S/18,386.00                 | 11.4%                 | 79.9%        | 8.7%         |
| PASCO   | 879                      | 0.62%                | 33               | 260           | 55            | 155           | 165           | 64           |                    | 7           | 127           | 11           | 2            | 0.8%        | S/3,488.00                  | 3.8%                  | 79.5%        | 16.7%        |
| TUMBES  | 594                      | 0.42%                | 26               | 148           | 62            | 102           | 176           | 54           |                    |             | 19            | 7            |              | 0.0%        |                             | 4.4%                  | 91.2%        | 4.4%         |
| CUSCO   | 495                      | 0.35%                | 17               | 110           | 26            | 72            | 198           | 12           | 7                  | 2           | 31            | 20           |              | 0.4%        | S/1,111.50                  | 3.4%                  | 84.4%        | 12.1%        |
| SAN MARTIN  | 435                      | 0.31%                | 14               | 64            | 22            | 60            | 83            | 63           |                    | 20          | 105           | 4            |              | 4.6%        | S/6,458.40                  | 3.2%                  | 67.1%        | 29.7%        |
| AYACUCHO  | 202                      | 0.14%                | 9                | 65            | 14            | 24            | 35            | 8            |                    | 6           | 33            | 8            |              | 3.0%        | S/4,936.50                  | 4.5%                  | 72.3%        | 23.3%        |
| MAJES DE DIOS   | 127                      | 0.09%                | 24               | 30            | 17            | 12            | 19            | 1            |                    | 3           | 21            |              |              | 2.4%        | S/1,188.00                  | 18.9%                 | 62.2%        | 18.9%        |
| HUANUCO   | 115                      | 0.08%                | 5                | 27            | 3             | 36            | 29            | 4            | 3                  |             | 8             |              |              | 0.0%        |                             | 4.3%                  | 86.1%        | 9.6%         |
| UCAYALI   | 79                       | 0.06%                | 4                | 18            | 8             | 17            | 16            | 2            | 1                  | 1           | 11            | 1            |              | 1.3%        | S/774.00                    | 5.1%                  | 77.2%        | 17.7%        |
| AMAZONAS  | 62                       | 0.04%                | 4                | 3             | 4             | 3             | 16            | 10           |                    | 1           | 17            | 4            |              | 1.6%        | S/747.00                    | 6.5%                  | 58.1%        | 35.5%        |
| HUANCAVELICA  | 54                       | 0.04%                | 2                | 14            | 3             | 6             | 5             | 3            |                    |             | 21            |              |              | 0.0%        |                             | 3.7%                  | 57.4%        | 38.9%        |
| CAJAMARCA   | 51                       | 0.04%                | 1                | 7             | 1             | 11            | 4             | 6            | 1                  |             | 17            | 3            |              | 0.0%        |                             | 2.0%                  | 56.9%        | 41.2%        |
| APURIMAC  | 22                       | 0.02%                | 2                | 9             | 2             | 3             | 5             |              |                    |             | 1             |              |              | 0.0%        |                             | 9.1%                  | 88.4%        | 4.5%         |
| CALLAO  | 4                        | 0.003%               |                  | 1             |               | 2             | 1             |              |                    |             |               |              |              | 0.0%        |                             | 0.0%                  | 100.0%       | 0.0%         |
| LORETO  | 4                        | 0.003%               |                  |               |               |               |               |              |                    |             | 1             | 1            | 1            | 25.0%       | S/145.80                    | 0.0%                  | 25.0%        | 75.0%        |
| DESCONOCIDO   | 3                        | 0.002%               | 1                | 2             |               |               |               |              |                    |             |               |              |              | 0.0%        |                             | 33.3%                 | 66.7%        | 0.0%         |
| <b>Total Actas</b>                                    | <b>141,504</b>           | <b>100.00%</b>       | <b>9,797</b>     | <b>29,275</b> | <b>8,751</b>  | <b>25,757</b> | <b>35,036</b> | <b>7,719</b> | <b>465</b>         | <b>839</b>  | <b>20,912</b> | <b>2,790</b> | <b>163</b>   | <b>0.6%</b> | <b>S/413,582.30</b>         | <b>6.9%</b>           | <b>75.3%</b> | <b>17.8%</b> |

  

|             |         |         |      |       |      |       |       |      |      |      |       |      |      |       |
|-------------|---------|---------|------|-------|------|-------|-------|------|------|------|-------|------|------|-------|
| Total Actas | 141,504 | 100.00% | 6.9% | 20.7% | 6.2% | 18.2% | 24.8% | 5.9% | 0.3% | 0.6% | 14.8% | 2.0% | 0.1% |       |
| Total Actas | 141,504 | 100.00% | 6.9% | 75.3% |      |       |       |      |      |      |       |      |      | 17.8% |

  

| Estado                             |               |             | Actas                           |   | Condición |   |
|------------------------------------|---------------|-------------|---------------------------------|---|-----------|---|
|                                    | Actas         | %           |                                 | % |           | % |
| % Pendiente de Inicio              | 861           | 1.9%        | Para Resolución de Prescripción |   |           |   |
| % En proceso (Inicio, PL, Sanción) | 6,702         | 14.5%       | Para Resolución de Prescripción |   |           |   |
| % En proceso (Sanción Firme, REC)  | 23,770        | 51.5%       | Riesgo de pérdida de vigencia   |   |           |   |
| % Culminado                        | 14,835        | 32.1%       | Culminados                      |   |           |   |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>46,168</b> | <b>100%</b> |                                 |   |           |   |

  

De este primer cuadro, podemos ver que existe un gran porcentaje de actas que no obstante encontrarse en trámite, a la fecha se encuentran prescritas, y otro gran porcentaje con riesgo a ser declaradas prescritas.

CUADRO 2



El último cuadro (CUADRO 2) detalla las actas del año 2022 en específico, como se puede evidenciar, hay un gran porcentaje que a la fecha está pendiente de inicio de procedimiento administrativo, esto quiere decir, que muchas de estas actas de control de tránsito, no obstante se han levantado a través del Centro de Gestión y Monitoreo (CGM), de la SUTRAN, no han sido notificadas al administrado, están pendientes de formalizar el inicio de procedimiento, ya que el administrado aún no tiene conocimiento de las mismas.

De persistir estas actas de control de tránsito, pendientes de formalizar su inicio, tenemos dos consecuencias, la primera y menos lesiva, que se declare la caducidad del procedimiento administrativo sancionador, lo que ocasionaría una demora de nueve (09) meses de retraso. Y como segunda, y más gravosa, es la de prescripción del procedimiento administrativo sancionador, lo que ocasiona que se extinga la exigibilidad de la sanción pecuniaria.

Vemos así, que, no solamente, el administrado es el afectado en la ineficiencia de los procedimientos administrativos, sino también, la entidad SUTRAN, ya que, la tramitación de un 'procedimiento administrativo supone un gasto público, tal y como se ha mencionado, no solamente es un gasto de recursos innecesarios con la contratación de un servicio de mensajería particular, sino también es un gasto publico el contratar profesionales que se encarguen de resolver estos procedimientos administrativos, “horas hombre”, y que, a pesar de este gasto en profesionales, este gasto sea un gasto inútil, toda vez que, no se estaría cumpliendo con la finalidad de un procedimiento administrativo sancionador, sancionar una conducta contraria a la normal, siendo este gasto publico asumido por los ciudadanos.



#### 4. Discusión

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis General: lo que se busca es: demostrar que existe una relación real entre la generalización en el uso de las casillas electrónicas por los administrados, lo cual permitiría que exista una debida notificación a dicha casilla, como Solución Practica al Problema de la Falta de Eficiencia en la gestión de notificación los Actos Administrativos emitidos por la SUTRAN, Región Lima, al año 2022, al respecto debemos señalar que, el presente trabajo de investigación ha buscado establecer una hipótesis AFIRMATIVA, a fin de demostrar la relación entre la variable la generalización en el uso de las casillas electrónicas de los administrados y Solución Practica al Problema de la Falta de Eficiencia en la gestión de notificación los Actos Administrativos emitidos por la SUTRAN, y para ello se tomó como punto de partida dos cuadros estadísticos porcentuales desarrollados en el capítulo anterior.

Dentro del estudio se advirtió que, no solamente, el administrado es el afectado en la ineficiencia de los procedimientos administrativos, sino también, la entidad SUTRAN, debido a que, la ineficiencia en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores, impide a su vez que la entidad logre concluir sus procedimientos, generando un costo inútil al Estado.

Al respecto, muchos de estos procedimientos cuentan con la aplicación de medidas preventivas tales como la de retención de vehículos, así como la de retención de licencias de conducir, por lo que, LA DILATACION Y/O DEMORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES, IMPIDE QUE los administrado de puedan prestar el servicio de transporte, y por consiguiente, ejercer su derecho al trabajo, y por qué no, el de la libre empresa, la entidad y la normativa actual, no permiten realizar esa ponderación de derecho, en la que lejos de actuar como garante de la seguridad en el servicio de transporte público a nivel nacional, estaría obligando a los conductores y/o empresas de transporte (administrados) al recurrir a prácticas ajenas al ordenamiento jurídico, y a prácticas informales, como prestar el servicio sin contar con la licencia o la autorización (en caso del vehículo internado).

Esto último se ha visto agravado, toda vez que, la entidad en cuestión, SUTRAN, no brinda al administrado un alternativa legal y o dentro del ordenamiento, que le permita a este continuar

trabajando, y/o prestando el servicio de transporte, si bien es cierto, que, uno de los objetivos de la SUTRAN, es el de garantizar un servicio de transporte seguro para los usuarios, así como la formalización del mismo, tal y como lo señala el artículo 3° de la Ley de Creación de la SUTRAN - Ley N° 29380, también esta como uno de sus principales objetivos el de proteger la vida de los usuarios del servicio de transporte así como sus derechos durante la ejecución del servicio de transporte, servicio que es objeto de supervisión y fiscalización en el cumplimiento de las normas de transporte en ámbito nacional e internacional, en la red vial nacional.

Lamentablemente, la falta de uniformidad y claridad respecto de los criterios de aplicación de las medidas preventivas, no permite generar una confianza en el administrado, hacia las decisiones administrativas adoptadas, sumado a ello, no existe una clara regulación sobre los plazos de duración de dichas medidas preventivas, siendo que dicha demora, ocasiona un escenario calificado como carga burocrática.

En virtud a lo anterior, a fin de reducir la carga burocrática se tiene que considerar la modernización y agilidad de los procedimientos a través de medios electrónicos e informáticos ya que se encuentran muchas limitaciones, es decir, vías electrónicas (plataformas, correos electrónicos, sistemas etc.) que faciliten el acceso al ciudadano<sup>4</sup>, dicha implementación se basa en la reducción de la presentación de documentos que las personas presentan en un procedimiento, por ello se utilizan los medios electrónicos que deben garantizar la transparencia de información de un expediente, reduciendo plazos y tiempo en respuestas, no obstante, esta simplificación en la tramitación de procedimientos, no debe afectar en la calidad de las resoluciones y su análisis.

Por otro lado, tenemos que, como sociedad, al no tener resueltas cosas fundamentales como, la igualdad ante la ley, la justicia distributiva, la justicia, el uso del poder, seguirá existiendo desconfianza por parte del administrado, siendo que, el problema, más allá de la desconfianza, es la

---

<sup>4</sup> Si bien lo que se busca es facilitar el acceso a través de las plataformas, es de indicar que, estamos partiendo de un universo de administrados de la región Lima, donde la mayoría, por no decir todos, tienen acceso a internet y/o un medio o dispositivo electrónico que les permita acceder a ello, sea una computadora o un celular, superada esta brecha, de universalización del servicio de internet, estaríamos facilitando el acceso más inmediato en favor de los administrados.

desigualdad y la falta de obtención por parte del administrado de una respuesta justa y oportuna, por parte del Estado.



## 5. Conclusiones y Recomendaciones

NECESIDAD DE LOS ADMINISTRADOS DE OBTENER UN SERVICIO MÁS EFICIENTE por parte del Estado, con ello, mejorar así los procedimientos administrativos, ya que como se ha dicho en el desarrollo del presente trabajo, son los propios administrados quienes pueden percibir las deficiencias reales en dichos procedimientos. Por lo que, a fin de mejorar a los procedimientos administrativos, se debe tomar en cuenta detectar CUALES SON LAS NECESIDADES DE LOS ADMINISTRADOS, ya que, como se ha dicho en este trabajo, son los propios administrados quienes pueden percibir las deficiencias reales en los procedimientos administrativos.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS manuales y/o presenciales son LENTOS Y ASINCRÓNICOS, muchos de estos procedimientos administrativos, son difíciles y lentos, y muchos de ellos, por no decir todos, se han venido gestionando de manera personal, presencial, y en papel, NO PUDIENDO superar esta brecha utilizando recursos digitales y en línea. Siendo esto una DEMORA en la agilización de trámites administrativos. Se debe actualizar y agilizar la tramitación, así como el modo de conducción de los PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, ya que muchos de estos procedimientos administrativos, son difíciles y lentos, y muchos de ellos, por no decir todos, se han venido gestionando de manera personal, presencial, y en papel.

DEFECTOS en la notificación manual de las actas de notificación personal los tramites y/o documentos conexos, lo que ocasiona una carga social y económica en cuanto al tiempo y dinero invertido por parte de los administrados, al verse inmersos en un procedimiento administrativo sancionador y en la demora de los mismos. Los defectos respecto a la notificación manual de las actas de notificación personal los tramites y/o documentos similares, y así, evitar una carga social y económica en cuanto al tiempo y dinero invertido por parte de los administrados, al verse inmersos en un procedimiento administrativo sancionador y en la demora de los mismos. Precisamente la dificultad en la ubicación del domicilio impide muchas veces que los actos administrativos sean notificados correctamente, ocasionando vicios procedimentales que solo ocasionan un gasto de recursos públicos mayores a los presupuestados.

FALTA DE UNA REFORMA NORMATIVA ALTERNATIVA a través de una disposición legal que permita al administrado, no verse vulnerado en cuanto a su derecho al trabajo, es usual ante situaciones de este tipo realizar una ponderación de derecho, entre el derecho al trabajo del administrado y el cumplimiento de autorización y/o normas de transporte, y así evitar prácticas informales o contrarias a al ordenamiento jurídico de transporte, tal y como se ha señalado en el presente trabajo, así como en los resultados obtenidos en el instrumento aplicado, es muy usual y/o constante la práctica de conductas donde se ofrecen sobornos y/o dadas a la autoridad, a fin de seguir prestar el servicio de transporte, lo que a corto plazo podría ocasionar accidentes de tránsito. De manera provisional, estaría la de proponer una reforma normativa y/o una incorporación de una alternativa a través de una disposición legal que permita al administrado, no verse vulnerado en cuanto a su derecho al trabajo, es usual ante situaciones de este tipo realizar una ponderación de derecho, entre el derecho al trabajo del administrado y el cumplimiento de autorización y/o normas de transporte, y así evitar prácticas informales o contrarias a al ordenamiento jurídico de transporte, tal y como se ha señalado en el presente trabajo, así como en los resultados obtenidos en el instrumento aplicado, es muy usual y/o constante la práctica de conductas donde se ofrecen sobornos y/o dadas a la autoridad, a fin de seguir prestar el servicio de transporte, lo que a corto plazo podría ocasionar accidentes de tránsito.

Es en ese marco coyuntural, la falta de distintos canales virtuales, como plataformas y/o mesa de partes virtuales, que permita superar la carga procedimental de expedientes, así también, la dilatación en los plazos procedimentales por motivos ajenos a la debida tramitación y/o por trabas ocasionadas por durante la tramitación del procedimiento, y con ello, evitar que los expedientes caduquen o prescriban, antes de emitir una sanción eficaz. La creación de mayores canales virtuales, como plataformas y/o mesa de partes virtuales, y con ello, superar la carga procedimental de expedientes, así como, la dilatación en los plazos procedimentales por motivos ajenos a la debida tramitación y/o por trabas ocasionadas por la misma tramitación manual del procedimiento, y con ello, evitar que los expedientes caduquen o prescriban, antes de emitir una sanción eficaz.

## Bibliografía

Roseth, Benjamin; Reyes, Angela; Farias, Pedro; Porrúa, Miguel; Villalba, Harold; Acevedo, Sebastián; Peña, Norma; Estevez, Elsa; Linares Lejarraga, Sebastián; Fillotrani, Pablo (2018). Fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>

De la Sierra Susana (2010). "El procedimiento en el marco de las transformaciones del Derecho Administrativo". Revista de Derecho Administrativo, N.º 9 (Círculo de Derecho Administrativo de la PUCP). Mundo.

Christian Guzmán Napurí (2013). MANUAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Lima, Peru. Instituto Pacífico S.A.C.

Hernández G. José Ignacio (2010). "El objeto del Procedimiento y el concepto del Derecho Administrativo". Revista de Derecho Administrativo, N.º 9 (Círculo de Derecho Administrativo de la PUCP).

Juan C. Morón Urbina (2021). Comentarios A La Ley Del Procedimiento Administrativo General: Texto Único Ordenado De La Ley No. 27444 (Decreto Supremo No. 004-2019-Jus). Lima, Perú. Gaceta Jurídica.

Juan C. Morón Urbina (2020). Derechos de los administrados y nuevas tecnologías: reflexiones sobre la buena administración electrónica en Perú. Lima, Perú. Gaceta Jurídica.

Molina Giménez, Andrés (2010). "La reducción de las cargas burocráticas en los procedimientos administrativos. Últimos avances en el ordenamiento español". Revista de Derecho Administrativo, n.º 9 (Círculo de Derecho Administrativo de la PUCP).

Muñoz William (2011). PERÚ: LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL MARCO DEL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO. Reformas de trámites empresariales. Universidad Católica Sedes Sapientiae

Loayza, Norman (2008). Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú. Estudios Económicos. N.15. Banco Central de Reserva del Perú.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales. (3ªed.) Colombia: Pearson Educación.

Centty, Deymor B. (2006). Métodos y Técnicas de Investigación. en *Manual Metodológico para el Investigador Científico*. Arequipa, Perú. Universidad Nuevo Mundo.

Eduardo Gamero Casado (2005). Notificaciones telemáticas y otros medios de notificación administrativa en el procedimiento común. Barcelona, España. Bosch.

Mastián, Y. (2016). *La gestión Administrativa en el Gobierno Intercultural, Alternativo, Participativo de La Parroquia San Simón, alternativo, participativo de la parroquia san simón*. (Tesis de Auditoría Gubernamental). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/2QZ3PJn>.

HUAPAYA TAPIA, Ramon A. El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la ley del procedimiento administrativo general de la República del Perú. Revista de

Investigações Constitucionais, Curitiba, vol. 2, n. 1, p. 137-165, jan./abr. 2015. DOI:  
<http://dx.doi.org/10.5380/rinc.v2i1.43659>

Mesa de partes electrónica de la SUTRAN. Sitio web visitado. <http://www.sutran.gob.pe/mesa-de-partes-virtual/>

Reglamento Nacional de Administración de Transporte - RNAT D.S. 017-2009-MTC

Reglamento Nacional de Tránsito - RTRAN D.S. 016-2009-MTC y modificatorias

Ley N° 27444, Texto Único Ordenado – LPAG. TUO D.S. 004-2019-JUS VIGENTE. D.S. 006-2017-JUS (TUO) DEROGADO por el Artículo 2° del D.S. 004-2019-JUS Publicado el 25/01/2019

