

Resolución

N° 0384-2025/CEB-INDECOPI

Lima, 12 de septiembre de 2025

**EXPEDIENTE N° 000095-2025/CEB
PROCEDIMIENTO DE OFICIO EN CONTRA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA
HERMOSA
RESOLUCIÓN FINAL**

SUMILLA: *Se declara que constituye barrera burocrática ilegal la limitación de remitir documentos por medios de transmisión de datos a distancia, únicamente en el horario comprendido desde las 00:00 horas hasta las 17:30 horas de un día hábil, bajo apercibimiento de considerar como fecha de presentación el día hábil siguiente, materializada en la Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad acredita en el enlace <https://facilita.gob.pe/t/1295>*

La ilegalidad de la medida se fundamenta en que se contravino el principio de legalidad establecido en el numeral 1.1. del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en tanto el artículo 134 del TUO de la referida Ley, que regula la recepción de documentos por transmisión de datos a distancia, no limita o restringe la presentación de escritos por estos medios al horario de atención presencial al público de la entidad o a otro horario fijo.

Por su parte, se informa que, de conformidad con el artículo 42 del Decreto Legislativo N° 1256 el procurador público o el abogado defensor de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa tiene la obligación de remitir una copia de la presente resolución, luego de que haya quedado consentida, al titular de la entidad y a la Secretaría General o la que haga sus veces para conocimiento de sus funcionarios y/o servidores públicos.

Se dispone que, de conformidad con el numeral 1) del artículo 50 del Decreto Legislativo N° 1256, la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, en un plazo no mayor de un (1) mes contado a partir desde que la presente resolución haya quedado consentida o haya sido confirmada por la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas, informe las medidas adoptadas respecto de lo resuelto en el presente acto, de conformidad a lo establecido en la Directiva N° 001-2017/DIR/COD-INDECOPI, aprobada mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 018-2017-INDECOPI/COD.

De conformidad con el numeral 2) del artículo 43 y el numeral 2) del artículo 44 del Decreto Legislativo N° 1256, se dispone como medida correctiva que la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa informe a los administrados acerca de la barrera burocrática declarada ilegal en el presente procedimiento, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la resolución que declare firme este acto.

El incumplimiento de la medida correctiva dispuesta en la presente resolución podrá ser sancionado con una multa de hasta veinte (20) Unidades Impositivas Tributarias, de conformidad con el artículo 36 del Decreto Legislativo N° 1256.

La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas:

I. ANTECEDENTES:

A. Investigación de oficio:

1. La Secretaría Técnica de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, la Secretaría Técnica) inició una investigación en contra de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa (en adelante, la Municipalidad), a efecto de supervisar el cumplimiento por parte de la entidad de lo dispuesto en diversas normas legales que le resulten aplicables en temas de simplificación administrativa.
2. De acuerdo con la investigación realizada, se consideró que la Municipalidad estaría imponiendo una barrera burocrática presuntamente ilegal y/o carente de razonabilidad consistente en la limitación de remitir documentos por medios de transmisión de datos a distancia, únicamente en el horario comprendido desde las 00:00 horas hasta las 17:30 horas de un día hábil, bajo apercibimiento de considerar como fecha de presentación el día hábil siguiente, materializada en la Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad acredita en el enlace <https://facilita.gob.pe/t/1295>
3. Según la información obtenida en la investigación, se determinó que la medida descrita podría constituir una transgresión (i) al artículo 134 del Texto Único Ordenado (en adelante, TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, concordado con el artículo único de la Ley N° 31465, que modifica los párrafos 123.2 y 123.3 del artículo 123 de la Ley N° 27444, (ii) así como al artículo único de la Ley N° 31465 que modifica el numeral 117.1 del artículo 117 de la Ley N° 27444, y (iii) al principio de legalidad del numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444.

B. Inicio de procedimiento:

4. Mediante la Resolución N° 0140-2025/STCEB-INDECOPI del 20 de marzo de 2025, se inició un procedimiento de oficio en contra de la Municipalidad por la imposición de una barrera burocrática presuntamente ilegal y/o carente de razonabilidad, identificada en el párrafo 2. de la presente resolución.
5. Dicha resolución fue debidamente notificada a la Municipalidad y a su Procuraduría Pública el 27 de marzo de 2025, Además, se les concedió un plazo de (5) días hábiles para que formulen sus descargos, conforme consta en las cédulas de notificación que obran en el expediente¹.

C. Contestación de la Municipalidad:

6. Mediante el escrito del 3 de abril de 2025, la Municipalidad presentó sus descargos con base en los siguientes argumentos:

¹ Cédulas de Notificación N° 747-2025/CEB (dirigida a la Municipalidad) y N° 748-2025/CEB (dirigida a la Procuraduría Pública de la Municipalidad).

- (i) Conforme al artículo 194 de la Constitución Política del Perú, las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.
- (ii) La garantía asegura que los gobiernos locales puedan ejercer con plena libertad sus competencias constitucionales, desarrollando las potestades necesarias para garantizar su autogobierno.
- (iii) El artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Orgánica de Municipalidades, señala que la autonomía que la Constitución Política del Perú consagra en favor de las municipalidades, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.
- (iv) El Decreto Legislativo N° 1412, que aprobó la Ley de Gobierno Digital establece el marco legal del gobierno digital en el Perú, regulando la gestión de identidad digital, servicios, arquitectura, interoperabilidad, seguridad y datos, así como el uso de tecnologías digitales en los procesos y servicios de la administración pública en todos los niveles de gobierno.
- (v) El numeral 1 del artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1412 establece que la norma se aplica a todas las entidades de la Administración pública, así como a personas jurídicas o naturales que ejerzan potestades administrativas por mandato legal, encargo o contrato, estando sujetas al derecho público según lo disponga la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, la PCM).
- (vi) El Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital (en adelante, el Reglamento), regula la gobernanza y gestión de tecnologías digitales en la Administración pública (identidad, interoperabilidad, servicios, datos, seguridad y arquitectura digital). Además, establece el marco legal para la digitalización de procesos y servicios en los tres niveles de gobierno, respetando la Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos.
- (vii) A través del Reglamento se creó la Mesa Digital Perú, una plataforma dentro de GOB.PE que recibe escritos, solicitudes y documentos electrónicos de los ciudadanos para las entidades públicas, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante todo el año.
- (viii) La Octava Disposición Complementaria Final del Reglamento ordena que, dentro del año siguiente a su publicación, la PCM, mediante la Secretaría de Gobierno Digital, implemente la Mesa Digital Perú y defina sus lineamientos y requisitos de integración.
- (ix) El numeral 3 del artículo 129 del TUO de la Ley N° 27444 establece que las entidades deben adecuar sus horarios de atención para facilitar la recepción de escritos y evitar aglomeraciones. Asimismo, el artículo 134 de la citada norma regula la recepción documental por transmisión de datos a distancia sin fijar horarios, y la Ley N° 31465 reforzó que las entidades deben facilitar el uso de

sistemas digitales para la recepción y envío de documentos y decisiones administrativas.

- (x) Actualmente en la mesa de partes virtual de la Municipalidad se remiten documentos por medios de transmisión de datos a distancia, únicamente en el horario comprendido desde las 00:00 horas hasta las 17:30 horas de un día hábil, bajo apercibimiento de considerar como fecha de presentación el día hábil siguiente, materializada en la Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad contenida en el enlace <https://facilita.gob.pe/t/1295>.

II. ANÁLISIS:

A. Competencia de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas y la metodología de análisis del caso:

7. El artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1256² establece que la Comisión es competente para conocer los actos administrativos, disposiciones administrativas y actuaciones materiales, incluso del ámbito municipal o regional, que impongan barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad³.
8. Al respecto, cabe indicar que, de conformidad con el inciso 3) del artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1256, constituye una barrera burocrática toda exigencia, requisito, limitación, prohibición y/o cobro que imponga cualquier entidad, dirigido a condicionar, restringir u obstaculizar el acceso y/o permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o que puedan afectar a administrados en la tramitación de procedimientos administrativos sujetos a las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa.
9. Para efectuar la presente evaluación se tomará en consideración lo dispuesto en los artículos 14 al 18 del Decreto Legislativo N° 1256. En ese sentido, corresponde analizar si la barrera burocrática es legal o ilegal y, de ser el caso, si resulta razonable o carente de razonabilidad⁴.

² Publicado en el diario oficial «El Peruano» el 8 de diciembre de 2016.

³ **Decreto Legislativo N° 1256, que aprobó la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas**
Artículo 6. - Atribuciones de las autoridades en materia de eliminación de barreras burocráticas

6.1. De la Comisión y la Sala

La Comisión y la Sala en segunda instancia, son competentes para conocer los actos administrativos, disposiciones administrativas y actuaciones materiales, incluso del ámbito municipal o regional, que impongan barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad. Asimismo, son competentes para velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre la materia establecidas en los Decretos Legislativos N° 283, 668, 757 y el artículo 61 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, así como las normas reglamentarias pertinentes, o las normas que las sustituyan. Ninguna otra entidad podrá arrogarse estas facultades. Sus resoluciones son ejecutables cuando hayan quedado consentidas o sean confirmadas por la Sala, según corresponda de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la presente Ley.

[...].

⁴ De acuerdo con la metodología contenida en el Decreto Legislativo N° 1256, la Comisión analiza:

(i) La legalidad de la medida cuestionada, en atención a las atribuciones y competencias de la entidad que la impone, al marco jurídico promotor de la libre iniciativa privada y la simplificación administrativa; y, a si se han observado las formalidades y procedimientos establecidos por las normas aplicables al caso concreto para su imposición.

(ii) La razonabilidad de la referida medida, lo que implicar evaluar si se justifica en un interés público cuya tutela haya sido encargada a la entidad que la impone y si es idónea para brindar solución al problema y/u objetivo considerado(s) para su aplicación, así como si es proporcional respecto del interés público fijado y si es la opción menos gravosa que existe para tutelar el interés público.

B. Cuestión previa:

10. La Municipalidad ha hecho referencia a la autonomía política, económica y administrativa de las municipalidades, reconocida en el artículo 194 de la Constitución Política del Perú.
11. Asimismo, indicó que, conforme a dicha garantía constitucional permite a los gobiernos locales desenvolverse con plena libertad en dichos ámbitos para garantizar su autogobierno.
12. Al respecto, el Tribunal Constitucional ha considerado que la autonomía dada a las municipalidades debe respetar la estructura general de la cual forma parte. Tal como lo ha señalado en la Sentencia recaída en el Expediente N° 00015-2005-AI/TC:

Sentencia recaída en el Expediente N° 00015-2005-AI/TC

«Este Tribunal, en la sentencia recaída en el Exp. 0012-1996-I/TC, ha precisado el carácter restringido del concepto de autonomía de los órganos creados por la Constitución, estableciendo que [...] la autonomía es la capacidad de autogobierno para desenvolverse con libertad y discrecionalidad, pero sin dejar de pertenecer a una estructura general de la cual en todo momento se forma parte, y que está representada no solo por el Estado sino por el ordenamiento jurídico que rige a este». En ese sentido, debe entenderse que dicha autonomía debe ser ejercida del marco constitucional y legal».
(Énfasis añadido)

13. En ese sentido, si bien la Municipalidad posee autonomía para regular en los aspectos que son materia de sus competencias, ello no debe implicar que, al hacerlo, desconozca las normas legales y nacionales dirigidas a la promoción de mercado y simplificación administrativa.

C. Cuestión controvertida:

14. Corresponde determinar si constituye una barrera burocrática ilegal y/o carente de razonabilidad la limitación de remitir documentos por medios de transmisión de datos a distancia, únicamente en el horario comprendido desde las 00:00 horas hasta las 17:30 horas de un día hábil, bajo apercibimiento de considerar como fecha de presentación el día hábil siguiente, materializada en la Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad acredita en el enlace <https://facilita.gob.pe/t/1295>

D. Evaluación de legalidad:

D.1. Sobre el Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital:

15. El Decreto Legislativo N° 1412, que aprobó la Ley de Gobierno Digital, conforme a su artículo 1, tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de

servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno⁵.

16. Asimismo, el numeral 1 del artículo 2 del referido decreto establece su aplicación a toda entidad que forma parte de la Administración pública a que se refiere el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la Ley N° 27444). Sus regulaciones también alcanzan a las personas jurídicas o naturales que, por mandato legal, encargo o relación contractual, ejercen potestades administrativas y, por tanto, su accionar está sujeto a normas de derecho público, en los términos dispuestos por la PCM⁶.

D.2. Sobre el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprobó el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital:

17. El Decreto Supremo N° 029-2021-PCM⁷, que aprobó el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, tiene por objeto regular las actividades de gobernanza y gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la Administración pública en materia de Gobierno Digital, que comprende la identidad digital, interoperabilidad, servicios digitales, datos, seguridad digital y arquitectura digital, así como establecer el marco jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en los tres niveles de gobierno, conforme lo señalado en la Ley, con observancia de los deberes y derechos fundamentales previstos en la Constitución Política del Perú y en los tratados internacionales de derechos humanos y otros tratados internacionales ratificados por el Perú⁸.
18. Del mismo modo, mediante el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital se creó la Plataforma Única de Recepción Documental del Estado Peruano (en adelante, la Mesa Digital Perú), como el registro digital que forma parte de la Plataforma GOB.PE, que permite la recepción de escritos, solicitudes y documentos electrónicos enviados por los ciudadanos y personas en general a las entidades de la Administración pública, cumpliendo los requisitos de cada trámite, todos los días del año durante las veinticuatro (24) horas (numeral 46.1. del artículo 46)⁹.

⁵ **Decreto Legislativo N° 1214, que aprueba la Ley de Gobierno Digital**

Artículo 1.- Objeto

La presente Ley tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

⁶ **Decreto Legislativo N° 1312, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital**

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

2.1. La presente Ley es de aplicación a toda entidad que forma parte de la Administración Pública a que se refiere el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Sus regulaciones también alcanzan a las personas jurídicas o naturales que, por mandato legal, encargo o relación contractual ejercen potestades administrativas, y por tanto su accionar se encuentra sujeto a normas de derecho público, en los términos dispuestos por la Presidencia del Consejo de Ministros.

⁷ Publicado el 19 de febrero de 2021 en el Diario oficial "El Peruano".

⁸ **Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital**

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto:

1.1 Regular las actividades de gobernanza y gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la Administración Pública en materia de Gobierno Digital, que comprende la identidad digital, interoperabilidad, servicios digitales, datos, seguridad digital y arquitectura digital, así como establecer el marco jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en los tres niveles de gobierno, conforme lo señalado en el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (en adelante la Ley), con observancia de los deberes y derechos fundamentales previstos en la Constitución Política del Perú y en los tratados internacionales de derechos humanos y otros tratados internacionales ratificados por el Perú; y,

⁹ **Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital**

Artículo 46. Plataforma Única de Recepción Documental del Estado Peruano

19. Es importante señalar que, con relación al Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, la Sala) ha precisado que el Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, no establece alguna disposición vinculada con la determinación de un horario para la recepción de documentos de los administrados, y si bien aquel reglamento (**actualmente modificado por el Decreto Supremo N° 098-2025-PCM**) determinó dicha regulación, se debe considerar que la existencia de dicha norma no habilita a que se contravenga las normas y principios contenidos en una ley como lo es el TUO de la Ley N° 27444¹⁰. Sin perjuicio de ello, se debe tener en cuenta que el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM versa sobre la Plataforma Única de Recepción Documental del Estado Peruano (Mesa Digital Perú).
20. Asu vez, en un procedimiento iniciado de oficio en contra de la PCM, la Comisión declaró **barrera burocrática ilegal** la limitación de remitir escritos, solicitudes y documentos electrónicos a las entidades de la Administración Pública, a través de la Mesa Digital Perú, únicamente en el horario comprendido entre las 00:00 horas hasta el término del horario de atención de la entidad en un día hábil, bajo apercibimiento de considerar como fecha de presentación al día hábil siguiente, contenida en el literal b) concordado con el literal a) del numeral 46.2 del artículo 46 del Decreto Supremo 029-2021-PCM¹¹.
21. El mencionado pronunciamiento fue confirmado por la Sala¹², por lo que el 2 de agosto de 2024 se realizó la publicación de un extracto de la resolución en el diario oficial El Peruano con la finalidad de que opere el mandato de inaplicación con efectos generales de la limitación declarada ilegal¹³.

46.1 Créase la Plataforma Única de Recepción Documental del Estado Peruano (MESA DIGITAL PERÚ) como el registro digital que forma parte de la Plataforma GOB.PE, permite la recepción de escritos, solicitudes y documentos electrónicos enviados por los ciudadanos y personas en general a las entidades de la Administración Pública cumpliendo los requisitos de cada trámite, todos los días del año durante las veinticuatro (24) horas, donde los plazos para el pronunciamiento de las entidades se contabilizan a partir del primer día hábil siguiente de haber sido presentados, respetando los plazos máximos para realizar actos procedimentales dispuestos en el artículo 143 del TUO de la Ley N° 27444.

¹⁰ Resolución N° 0074-2022/SEL-INDECOPI

[...].

36. De igual forma, el Decreto Legislativo 1412, aprueba la Ley de Gobierno Digital; sin embargo, no establece alguna disposición vinculada con la determinación de un horario para la recepción de documentos de los administrados, y si bien su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo 029-2021-PCM, sí determina dicha regulación, se debe considerar que es una norma posterior a los actos que materializan las barreras burocráticas cuestionadas y que, a su vez, la existencia de dicha norma no habilita a que el Ministerio contravenga las normas y principios contenidos en una ley como lo es el TUO de la Ley N° 27444.

¹¹ Ver la Resolución N° 0955-2023/CEB-INDECOPI.

¹² Ver la Resolución N° 0518-2024/SEL-INDECOPI.

¹³ Decreto Legislativo 1256, Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas.

Artículo 3.- Definiciones

[...].

10. Inaplicación con efectos generales: efecto de una resolución que beneficia a todos los agentes económicos y administrados afectados, real o potencialmente, por una barrera burocrática contenida en una disposición administrativa, en los supuestos regulados en la presente Ley.

[...].

Artículo 8.- De la inaplicación con efectos generales de barreras burocráticas ilegales contenidas en disposiciones administrativas

[...].

8.3. La inaplicación con efectos generales opera a partir del día siguiente de publicado el extracto de la resolución emitida por la Comisión o la Sala, de ser el caso, en el diario oficial "El Peruano". La orden de publicación será emitida por el Indecopi hasta el décimo día hábil después de notificada la resolución respectiva. Si con posterioridad, algún funcionario, servidor público o cualquier persona que ejerza función administrativa por delegación, bajo cualquier régimen laboral o contractual, en la entidad que fuera denunciada, aplica las barreras burocráticas declaradas ilegales en la resolución objeto de publicación, puede ser sancionado de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la presente ley.

(Énfasis añadido).

22. Al respecto, mediante el artículo 3 del Decreto Supremo N° 098-2025-PCM¹⁴, se modificó el artículo 46 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, en los siguientes términos:

«Artículo 46. Plataforma Única de Recepción Documental del Estado Peruano
[...]

46.2 La recepción de los escritos, solicitudes y documentos electrónicos a través de la MESA DIGITAL PERÚ se sujeta a la siguiente regla de cómputo de plazos: Los escritos, solicitudes y documentos que han sido presentados desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas en cualquier día de la semana ya sea día hábil o inhábil, se consideran presentados el mismo día, para lo cual la MESA [...]».
(Énfasis añadido).

23. Bajo es alinea, se advierte que la PCM habría adecuado su normativa al mandato de inaplicación con efectos generales, a través de los cuales se declaró barrea burocrática ilegal la limitación de remitir escritos, solicitudes y documentos electrónicos a las entidades de la Administración pública, a través de la Mesa Digital Perú, únicamente en el horario comprendido entre las 00:00 horas hasta el término del horario de atención de la entidad en un día hábil, bajo apercibimiento de considerar como fecha de presentación al día hábil siguiente, materializada en el literal b) concordado con el literal a) del numeral 46.2. del artículo 46 del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.

D.3. Sobre el TUO de la Ley N° 27444:

24. En virtud del principio de legalidad, establecido en el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, las autoridades administrativas deben actuar con **respeto a la Constitución, la ley y al derecho**, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.
25. El principio de informalismo, regulado en el numeral 1.6. del artículo IV de Título Preliminar de la Ley N° 27444, establece que las normas del 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.
26. De igual manera, el principio de eficacia, establecido en el numeral 1.10. del artículo IV de Título Preliminar de la Ley N° 27444, señala que los sujetos del procedimiento administrativo deben 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.
27. El numeral 3 del artículo 129 del TUO de la Ley N° 27444 establece que las entidades adecúan su régimen de horas hábiles para la atención al público, a fin de adaptarlo a las formas previstas en el artículo 149¹⁵, para facilitar la **recepción personal** de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración.

¹⁴ Publicado el 31 de julio de 2025.

¹⁵ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
Artículo 149. Régimen de las horas hábiles

D.4. Sobre la Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, a fin de facilitar la recepción documental digital:

28. El numeral 117.1 del artículo 117 del TUO de la Ley N° 27444, modificado por la Ley N° 31465, indica que, respecto de la recepción documental, cada entidad cuenta con una ***mesa de partes digital***, conforme a los alcances establecidos en la Ley N° 31170, cuyo horario de atención es de veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana¹⁶.
29. Por su parte, el numeral 123.2 del artículo 123 de la Ley N° 27444 (artículo 134 de su TUO), modificado por la Ley N° 31465, establece que las entidades, en tanto implementan la mesa de partes digital, conforme a los alcances establecidos en la Ley N° 31170, facilitan el empleo de sistemas de transmisión de datos a distancia para la recepción de documentos o solicitudes y remisión de sus decisiones a los administrados¹⁷. Asimismo, el numeral 123.3 del artículo 123 de la Ley N° 27444, modificado por la Ley N° 31465 señala que cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, no es necesaria la posterior presentación física de la documentación remitida¹⁸.

El horario de atención de las entidades para la realización de cualquier actuación se rige por las siguientes reglas:

1. Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas.
2. El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias.
3. El horario de atención es continuado para brindar sus servicios a todos los asuntos de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.
4. El horario de atención concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil.
5. Los actos de naturaleza continua iniciados en hora hábil son concluidos sin afectar su validez después del horario de atención, salvo que el administrado consienta en diferirlos. Dicho consentimiento debe constar de forma indubitable.
6. En cada servicio rige la hora seguida por la entidad; en caso de duda o a falta de aquella, debe verificarse en el acto, si fuere posible, la hora oficial, que prevalecerá.

¹⁶ **Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General, a fin de facilitar la recepción documental digital**

Artículo único. Modificación del numeral 5 del artículo 113, el párrafo 114.1 del artículo 114, el párrafo 117.1 del artículo 117 y los párrafos 123.2 y 123.3 del artículo 123 de la Ley 27444.

Se modifican el numeral 5 del artículo 113, el párrafo 114.1 del artículo 114, el párrafo 117.1 del artículo 117 y los párrafos 123.2 y 123.3 del artículo 123 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en los términos siguientes:

[...]

Artículo 117.- Recepción documental

117.1 Cada entidad tiene su unidad general de recepción documental, trámite documentado o mesa de partes, salvo cuando la entidad brinde servicios en varios inmuebles ubicados en zonas distintas, en cuyo caso corresponde abrir en cada local registros auxiliares al principal, al cual reportan todo registro que realicen. Asimismo, cada entidad cuenta con una mesa de partes digital, conforme a los alcances establecidos en la Ley 31170, cuyo horario de atención es de veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.

¹⁷ **Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General, a fin de facilitar la recepción documental digital**

Artículo único. Modificación del numeral 5 del artículo 113, el párrafo 114.1 del artículo 114, el párrafo 117.1 del artículo 117 y los párrafos 123.2 y 123.3 del artículo 123 de la Ley 27444.

Se modifican el numeral 5 del artículo 113, el párrafo 114.1 del artículo 114, el párrafo 117.1 del artículo 117 y los párrafos 123.2 y 123.3 del artículo 123 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en los términos siguientes:

[...]

Artículo 123.- Recepción por transmisión de datos a distancia

[...]

123.2 Las entidades, en tanto implementan la mesa de partes digital, conforme a los alcances establecidos en la Ley 31170, facilitan el empleo de sistemas de transmisión de datos a distancia para la recepción de documentos o solicitudes y remisión de sus decisiones a los administrados. La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros o la que haga sus veces supervisa el adecuado funcionamiento de dichos sistemas de transmisión de datos a distancia.

123.3 Cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, no es necesaria la posterior presentación física de la documentación remitida¹⁸.

¹⁸ **Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General, a fin de facilitar la recepción documental digital**

Artículo único. Modificación del numeral 5 del artículo 113, el párrafo 114.1 del artículo 114, el párrafo 117.1 del artículo 117 y los párrafos 123.2 y 123.3 del artículo 123 de la Ley 27444.

Se modifican el numeral 5 del artículo 113, el párrafo 114.1 del artículo 114, el párrafo 117.1 del artículo 117 y los párrafos 123.2 y 123.3 del artículo 123 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en los términos siguientes:

D.5. Sobre el horario de presentación de documentación por medios de transmisión a distancia y aplicación al caso en concreto:

30. En diversos pronunciamientos¹⁹, la Sala y este órgano colegiado han declarado que constituye barrera burocrática ilegal la medida consistente en la *limitación de remitir solicitudes por transmisión de datos a distancia, específicamente por la Mesa de Partes Virtual en determinado horario, bajo apercibimiento de considerar como fecha de presentación al día hábil siguiente*.
31. En esa línea, la Sala ha enfatizado que el artículo 134 del TUO de la Ley N° 27444 no puede ser interpretado de manera restrictiva, sino más bien, de manera amplia, esto es, en beneficio de los administrados. Esto tiene como finalidad favorecer la admisión de las pretensiones de los administrados, eliminando toda complejidad innecesaria, a fin de que prevalezca siempre la finalidad del acto procedimental²⁰.
32. La Sala y la Comisión han señalado que el artículo 134 del TUO de la Ley N° 27444, que regula la presentación de escritos por sistemas de transmisión de datos a distancia como correo electrónico, **no establece algún límite o restricción vinculada al horario en el que deberán ser ingresados los documentos de los administrados**²¹.
33. En dichos pronunciamientos, la Sala señaló que, de la lectura de la citada normativa se desprende que, una vez cumplida la regularización exigida²², **el escrito se tendrá por recibido en la fecha de envío del correo electrónico, es decir, independientemente de la hora en la que se remitió la documentación**, siendo lo determinante la fecha del envío de la misma²³.
34. Inclusive, la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ya ha sostenido²⁴ que el segundo párrafo del numeral 1 del artículo 128 del TUO de la Ley N° 27444 -en la que se establece que cada

[...]

Artículo 123.- Recepción por transmisión de datos a distancia

[...]

123.3 Cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, no es necesaria la posterior presentación física de la documentación remitida”.

¹⁹ Resolución N° 0481-2021/SEL-INDECOPI, Resolución N° 0698-2021/SEL-INDECOPI, Resolución N° 0181-2021/CEB-INDECOPI, Resolución N° 0235-2021/CEB-INDECOPI. Resolución N° 0074-2022/SEL-INDECOPI.

²⁰ **Resolución N° 0481-2021/SEL-INDECOPI**

[...]

42. En consecuencia, el artículo 134 del TUO de la LPAG no puede ser interpretado de manera restrictiva, sino más bien, de manera amplia, esto es, en beneficio de los administrados. Ello, con el objeto de favorecer la admisión de las pretensiones de los administrados, eliminando toda complejidad innecesaria, a fin de que prevalezca siempre la finalidad del acto procedimental.

²¹ **Resolución N° 0481-2021/SEL-INDECOPI**

[...]

43. Siendo ello así, este Colegiado coincide con lo afirmado por la Comisión respecto a que el artículo 134 del TUO de la LPAG, que regula la presentación de escritos por sistemas de transmisión de datos a distancia como correo electrónico, no establece algún límite o restricción vinculada al horario en el que deberán ser ingresados los documentos de los administrados.

²² Cabe precisar que dichos pronunciamientos fueron emitidos cuando la normativa establecía el deber de presentar físicamente, dentro del tercer día, el escrito o la resolución respectiva. Sin embargo, la Ley N° 31465 ha dispuesto que no es necesaria la posterior presentación física de la documentación remitida, cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia.

²³ **Resolución N° 0481-2021/SEL-INDECOPI**

[...]

44. En efecto, de la lectura de la citada normativa se desprende que, una vez cumplida la regularización exigida, el escrito se tendrá por recibido en la fecha de envío del correo electrónico, es decir, independientemente de la hora en la que se remitió la documentación, siendo lo determinante la fecha del envío de la misma.

²⁴ A través de la Opinión Jurídica N° 034-2022-JUS/DGDNCR

entidad cuenta con una mesa de partes digital con horario de atención de veinticuatro (24) horas y siete (7) días de la semana- debe ser entendida en el sentido que **la fecha de presentación de un documento o escrito es la registrada a su ingreso a la mesa de partes virtual, aunque ello se realizara después de las horas hábiles previstas por una entidad pública**²⁵.

35. De otro lado, en cuanto a la aplicación sistemática de los artículos 129 y 149 del TUO de la Ley N° 27444, la Sala precisa que el numeral 3 del artículo 129 denota la orientación de la norma administrativa a facilitar la recepción de escritos de los administrados, a fin de evitar su aglomeración, en el sentido que dispone que las entidades públicas adecúen su régimen de horas hábiles para evitar dicha situación y, además, no establece algún límite o restricción vinculada al horario en el que deberán ser ingresados los documentos de los administrados *a través de medios de transmisión de datos a distancia*²⁶.
36. Asimismo, la segunda instancia indica que corresponde aplicar lo dispuesto en el artículo 134 del TUO de la Ley N° 27444 a la luz de los principios que inspiran todo procedimiento administrativo, lo cual determina que los documentos que se presentan *a través de medios de transmisión de datos a distancia se entiendan presentados en el mismo día de su remisión, durante las veinticuatro horas del día*²⁷.
37. Finalmente, se ha señalado que tal restricción implica considerar la documentación presentada fuera de los correspondientes horarios como al día hábil siguiente, lo que excede lo dispuesto en el artículo 134 del TUO de la Ley N° 27444, ya que dicha norma con rango legal, que regula la recepción de documentos por transmisión de datos a distancia, no limita o restringe la presentación de escritos por estos medios al horario de *atención presencial* al público de la entidad administrativa para que se consideren presentados en la fecha del envío virtual de la documentación²⁸.

²⁵ Opinión Jurídica N° 034-2022-JUS/DGDNCR

[...]

19. En tanto que la disposición contenida en el segundo párrafo del numeral 1 del artículo 128 del TUO de la LPAG, que establece expresamente que cada entidad cuenta con una mesa de partes digital, cuyo horario de atención es de veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana; está referida a la mesa de partes virtual, de ahí que se prescinde de la limitación del horario que prevé el artículo 149 del TUO de la LPAG, siendo ello una garantía implícita del derecho al debido procedimiento administrativo, y que a la vez constituye un principio del debido procedimiento. Sostener lo contrario, es decir restringir la recepción de los documentos presentados, de manera virtual o digital, a las horas hábiles de funcionamiento de la autoridad administrativa, constituiría una restricción del derecho del administrado de poder usar a su favor ese plazo administrativo, establecido legalmente; y, por ende, representaría una vulneración al derecho al debido procedimiento.

[...]

25. En consecuencia, de lo expuesto se desprende que la disposición contenida en el segundo párrafo del numeral 1 del artículo 128 del TUO de la LPAG, en la que establece que cada entidad cuenta con una mesa de partes digital, cuyo horario de atención es de veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana; debe ser entendida en el sentido que la fecha de presentación de un documento o escrito es la registrada a su ingreso a la mesa de partes virtual, aunque ello se realizara después de las horas hábiles previstas por una entidad pública.

[...]

²⁶ Resolución N° 0698-2021/SEL-INDECOPI

[...]

44. En cuanto a la aplicación sistemática de los artículos 129 y 149 del TUO de la Ley 27444, se debe precisar que el numeral 3 del artículo 129 del TUO de la Ley 27444 denota la orientación de la norma administrativa a facilitar la recepción de escritos de los administrados, a fin de evitar su aglomeración, en el sentido que dispone que las entidades públicas adecúen su régimen de horas hábiles para evitar dicha situación y, además, no establece algún límite o restricción vinculada al horario en el que deberán ser ingresados los documentos de los administrados a través de medios de transmisión de datos a distancia.

²⁷ Resolución N° 0698-2021/SEL-INDECOPI

[...]

42. De esta manera, corresponde aplicar lo dispuesto en el TUO de la LPAG, esto es, el artículo 134, que regula la presentación de documentos por medios de transmisión de datos a distancia -como correo electrónico- a la luz de los principios que inspiran todo procedimiento administrativo, conforme se ha explicado en el acápite anterior, lo cual determina que los documentos que se presentan a través de medios de transmisión de datos a distancia se entiendan presentados en el mismo día de su remisión, durante las veinticuatro horas del día.

²⁸ Resolución N° 0181-2021/CEB-INDECOPI

[...]

38. En efecto, conforme a lo indicado en los párrafos anteriores, el artículo 134 del TUO de la Ley N° 27444 no ha previsto una limitación como la impuesta por la Municipalidad en su Portal Web Institucional: <https://facilita.gob.pe/t/1295>, la que constituye un mecanismo de presentación de documentos vía *transmisión de datos a distancia* en la Administración pública. En ese sentido, se advierte que la entidad edil desconoce lo dispuesto en el artículo 134 del TUO de la Ley N° 27444 y, en consecuencia, vulnera el principio de legalidad contemplado en el numeral 1.1) del artículo IV del Título Preliminar de la misma ley.
39. En sus descargos, la Municipalidad confirma que recibe documentos por medios digitales solo de **00:00 a 17:30 horas en días hábiles**; fuera de ese horario, la presentación se registra como efectuada el día hábil siguiente, a través del enlace habilitado en *facilita.gob.pe*.
40. Por lo expuesto, corresponde declarar que la limitación de remitir documentos y/o solicitudes por medios de transmisión, a través de la mesa de partes virtual de dicha entidad, dentro del horario de 00:00 horas a las 17:30 horas, en los días hábiles, bajo apercibimiento de considerar como fecha de presentación al día hábil siguiente, materializada en la plataforma de la Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad, difundida en su Portal Web Institucional: <https://facilita.gob.pe/t/1295>, constituye una barrera burocrática ilegal.

E. Evaluación de razonabilidad:

41. De conformidad con la metodología establecida en el Decreto Legislativo N° 1256, no corresponde efectuar el análisis de razonabilidad de la medida materia de análisis, debido a que ha sido identificada como barrera burocrática ilegal.

F. Medida correctiva:

42. Los artículos 43 y 44 del Decreto Legislativo N° 1256, señalan lo siguiente:

Decreto Legislativo N° 1256

«Artículo 43.- Medidas correctivas

La Comisión o la Sala, de ser el caso, puede ordenar y/o conceder las siguientes medidas correctivas:

[...].

2. Que las entidades informen a los ciudadanos acerca de las barreras burocráticas declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad mediante las resoluciones de la Comisión que hayan agotado la vía administrativa y/o las resoluciones de la Sala, como medida complementaria.

Artículo 44.- Forma de implementación y plazo para el cumplimiento de las medidas correctivas:

[...].

SUMILLA: (...) Las referidas limitaciones impuestas al caso concreto de la denunciante, así como en la disposición administrativa de la entidad sectorial, implican considerar la documentación presentada fuera de los correspondientes horarios como al día hábil siguiente, lo que excede lo dispuesto en el artículo 134 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Dicha norma con rango legal, que regula la recepción de documentos por transmisión de datos a distancia, no limita o restringe la presentación de escritos por estos medios al horario de atención presencial al público de la entidad administrativa para que se consideren presentados en la fecha del envío virtual de la documentación. En efecto, el marco legal aplicable reconoce que se considera como fecha de presentación de documentación, la del registro en el medio de transmisión a distancia de la entidad.

44.2. En el caso de la medida correctiva señalada en el inciso 2. del artículo precedente, el plazo máximo con el que cuenta la entidad es de cinco (5) días hábiles. Las entidades pueden emplear medios de comunicación tanto físicos como virtuales que estén disponibles para todo administrado y/o agente económico que acuda al área de trámite documentario, así como el portal de la entidad.»

43. De lo anterior, se colige que esta Comisión está facultada para ordenar que las entidades informen a los ciudadanos acerca de la barrera burocrática declarada ilegal y/o carente de razonabilidad.
44. En tal sentido, considerando el marco normativo vigente y que en el presente procedimiento se ha determinado la ilegalidad de la medida objeto del procedimiento de oficio, corresponde ordenar a la Municipalidad que cumpla con informar a los ciudadanos acerca de la barrera burocrática declarada ilegal en la presente resolución, una vez que se declare consentida la presente resolución o sea confirmada por la Sala.
45. El incumplimiento de la medida correctiva dispuesta en la presente resolución podrá ser sancionado con una multa de hasta veinte (20) Unidades Impositivas Tributarias, de conformidad con el artículo 36 del Decreto Legislativo N° 1256.

G. Efectos y alcances de la presente resolución:

46. Se informa que, de acuerdo con el artículo 42 del Decreto Legislativo N° 1256, el procurador público o el abogado defensor de la Municipalidad tiene la obligación de remitir una copia de la presente resolución, luego de que haya quedado consentida, al titular de la entidad y a la Secretaría General, o quien haga sus veces, para conocimiento de sus funcionarios y/o servidores públicos.
47. Asimismo, de acuerdo con el numeral 1) del artículo 50 del Decreto Legislativo N° 1256, la Municipalidad, en un plazo no mayor de un (1) mes luego de que la presente resolución haya quedado consentida o haya sido confirmada por la Sala, deberá informar las medidas adoptadas respecto de lo resuelto en la presente resolución, de conformidad con la Directiva N° 001-2017/DIR/COD-INDECOPI, aprobada con Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 018-2017-INDECOPI/COD²⁹.

POR LO EXPUESTO:

En uso de sus atribuciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1256;

RESUELVE:

Primero: desestimar el argumento presentado por la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, de acuerdo con lo desarrollado en la Cuestión previa de la presente resolución.

Segundo: declarar que la limitación de remitir documentos por medios de transmisión de datos a distancia, únicamente en el horario comprendido desde las 00:00 horas hasta las 17:30

²⁹ Publicada en el diario oficial El Peruano el 11 de febrero de 2017.

horas de un día hábil, bajo apercibimiento de considerar como fecha de presentación el día hábil siguiente, materializada en la Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad acreditada en el enlace <https://facilita.gob.pe/t/1295>, constituye barrera burocrática ilegal; y, en consecuencia, fundado el procedimiento de oficio iniciado en contra de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa.

Tercero: ordenar como medida correctiva que, de conformidad con el numeral 2) del artículo 43 y el numeral 2) del artículo 44 del Decreto Legislativo N° 1256, la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa informe a los administrados acerca de la barrera burocrática declarada ilegal en el presente procedimiento, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la resolución que declara consentida o confirmada la presente resolución.

Cuarto: informar que el incumplimiento de la medida correctiva dispuesta en la presente resolución podrá ser sancionado con una multa de hasta veinte (20) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), de conformidad con el artículo 36 del Decreto Legislativo N° 1256.

Quinto: informar que, de acuerdo con el artículo 42 del Decreto Legislativo N° 1256, el procurador público o el abogado defensor de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa tiene la obligación de remitir una copia de la presente resolución, luego de que haya quedado consentida, al titular de la entidad y a la Secretaría General o la que haga sus veces para conocimiento de sus funcionarios y/o servidores públicos.

Sexto: disponer que, de conformidad con el numeral 50.1) del artículo 50 del Decreto Legislativo N° 1256, la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa en un plazo no mayor de un (1) mes, contado a partir desde que la presente resolución haya quedado consentida o haya sido confirmada por la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas, informe las medidas adoptadas respecto de lo resuelto en el presente acto, de conformidad a lo establecido en la Directiva N° 001-2017/DIR/COD-INDECOPI, aprobada mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 018-2017-INDECOPI/COD.

Con la intervención y aprobación de los señores miembros de la Comisión: María Antonieta Merino Taboada, María Liliana Tamayo Yoshimoto, Vladimir Martín Solís Salazar y Luis Francisco Moya Tantaleán.

MARÍA ANTONIETA MERINO TABOADA
PRESIDENTE