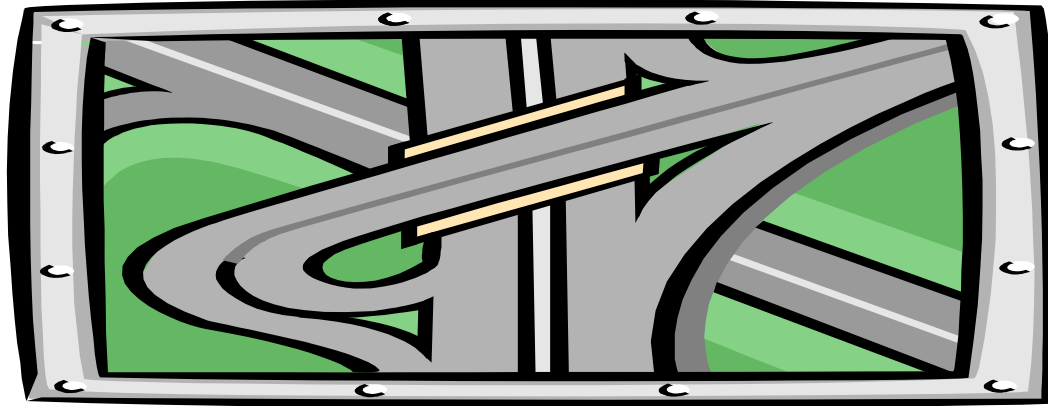


Simplificación de Trámites: Buenas Prácticas

Luis Alonso García Muñoz-Nájar

Simplificación

- ✓ Transformación de una cosa en otra más sencilla, más fácil o menos complicada.

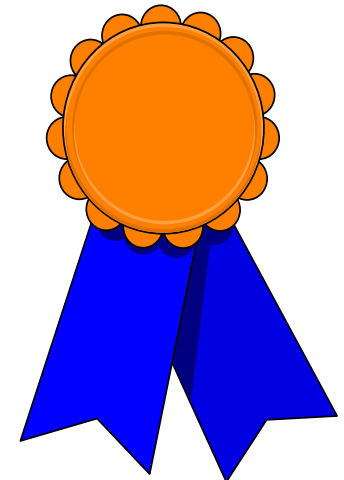


Una revolución en favor del ciudadano



De la tiranía de la ventanilla y la cultura
de la cola ...

...a la excelencia en el servicio



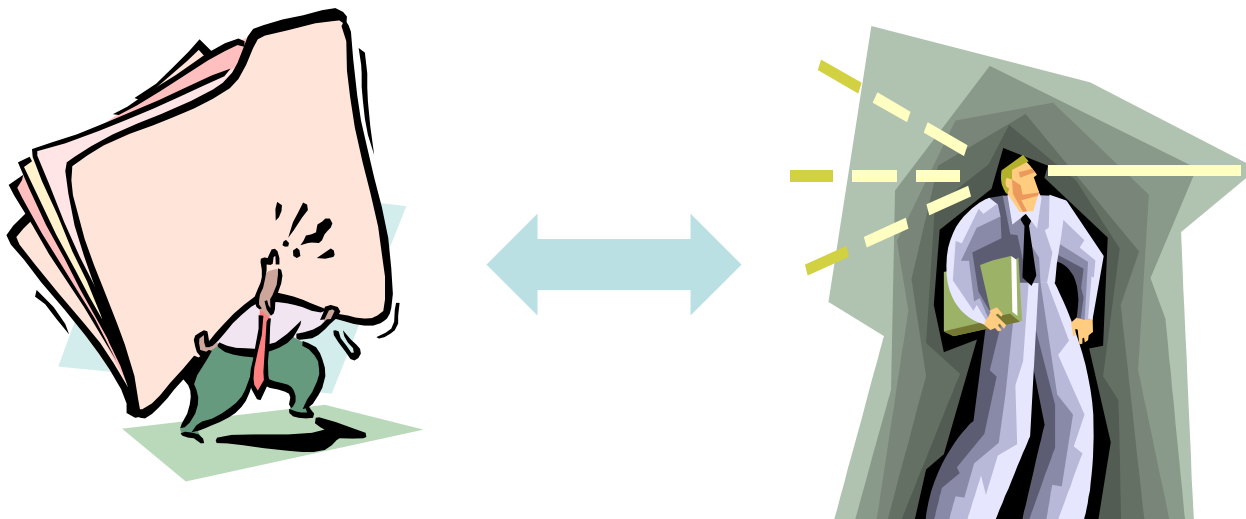


... y cómo se hace?

- ✓ Esfuerzos hacia la satisfacción de las expectativas y necesidades del ciudadano, brindando servicios **oportunos, predecibles y confiables dentro del marco legal establecido.**

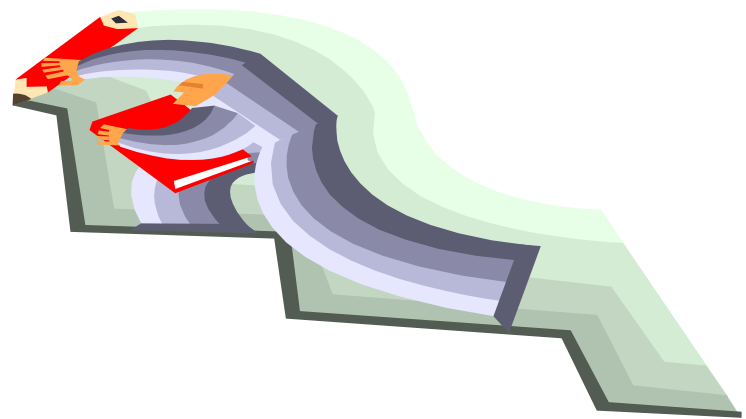
Facilitar

- ✓ Simplificar un trámite es hacer lo posible para **facilitarle** al ciudadano el procedimiento que necesita realizar.



Reducir y Simplificar

- ✓ Puede hacerse reduciendo los pasos, **costos**, **requisitos** y **plazos** que la persona tiene que cumplir para completar su trámite ante la institución.
- ✓ Es importante que el trámite sea **entendido** y sobre todo “**predecible**”.

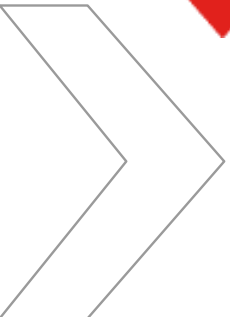


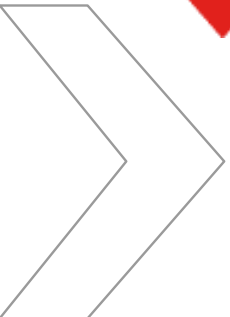
Hacia un modelo ideal

- ✓ **Servicios cualitativamente mejores**
- ✓ **Funcionamiento mucho más eficiente . Estandarización**
- ✓ **Mayor transparencia del quehacer institucional**
- ✓ **Servicio con prescindencia de barreras jurisdiccionales y/o territoriales**
- ✓ **Provisión de información y/o servicios, adaptados a la cultura y lenguaje de los ciudadanos**
- ✓ **Mejora continua. Sistemas de aseguramiento de la calidad**
- ✓ **Medir y comparar procesos (indicadores)**
- ✓ **Medir la satisfacción y expectativas del cliente**
- ✓ **Innovación**
- ✓ **Capacidad para replicar soluciones**
- ✓ **Capacitación del personal para servir mejor al ciudadano**

Compartiendo las buenas prácticas

- ✓ Calidad en el servicio
- ✓ Simplificación. Sistematización de los procesos
- ✓ Uso de herramientas para mejorar:
Tecnologías de la Información

- 
- ✓ Instituto Nacional de Concesiones y Catastro Minero – INACC.
 - Implementación Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001.2000)
 - Simplifica, estandariza y automatiza sus procesos para el otorgamiento de concesiones mineras y su incorporación al Catastro Minero Nacional
 - ✓ Instituto Especializado de Enfermedades Neoplásicas – INEN
 - Desarrollo e implementación del Sistema de radiodiagnóstico (Equipo y software)
 - Sistema que facilita y simplifica la labor de los profesionales para una mejor atención a los pacientes. (reportes radiológicos)
 - Reducción de costos y tiempo
 - ✓ Municipalidad Distrital de Independencia
 - Licencias de funcionamiento para Mypes
 - Reducción de tiempos, costos y requisitos
 - Antes 35 días hoy entre 1 y 3 horas
 - ✓ Municipalidad Distrital de Villa María del triunfo
 - Licencias de apertura de establecimientos comerciales
 - Simplificación administrativa
 - Tiempos 110-211 días promedio a 5-7 días promedio
 - ✓ Municipalidad Provincial de Piura
 - Simplificación Administrativa

- 
- ✓ **Oficina de Normalización Previsional -ONP**
 - Implementación del Sistema de Gestión de Solicitudes
 - Sistema de atención rápida que tiene por política la segmentación del proceso de atención según la complejidad de la calificación
 - ✓ **OSINERG**
 - Emisión de informes técnicos para la autorización de locales de venta de gas
 - Reducción de tiempos, de 325 días a 13 días en promedio
 - ✓ **RENIEC**
 - Simplificación del procedimiento para Duplicado de DNI
 - Reducción de tiempo y costos
 - ✓ **SUNARP**
 - Servicio de publicidad registral a través de Internet
 - Oficina virtual
 - ✓ **SUNAT**
 - Oficina Tributaria Virtual
 - Reducción de costos operativos y ampliación de cobertura de servicios
 - ✓ **SUNAT**
 - Declaración y Pago Electrónico
 - Cancelación de documentos de adeudo aduanero y tributos internos
 - Agilización procedimientos de aduanas

Calidad en el servicio

- ✓ Enfoque hacia el usuario, no hacia la institución.
- ✓ Cultura de calidad: Mejoramiento continuo, indicadores de gestión.
- ✓ Cultura de confianza: “Sí se puede”.
- ✓ Fomento de la creatividad y premio a iniciativas.
- ✓ Liderazgo para implementar el cambio.
- ✓ Difusión: Capacidad de réplica de lo que se hizo bien.
- ✓ Procedimientos amigables: entendibles para el común de los ciudadanos.

Simplificación – Sistematización de los procesos

- ✓ Reducción de tiempos de espera: Un solo flujo de procesos con la mínima cantidad de estaciones.
- ✓ Reducción de costos:
- ✓ Evaluación de expedientes con menos requisitos
 - Privilegiar la buena fe del usuario
 - Se presenta la documentación con cargo a ser verificada: agilidad




Simplificación – Sistematización de los procesos

- ✓ Cambio del “modelo administrativo tradicional”. Nueva actitud del Administrador frente al Administrado
 - Revisión periódica de procedimientos e indicadores (ISO)
 - Reducción de discrecionalidad por parte del funcionario público.
- ✓ Seguimiento de tramites :
 - Reemplazar papelería por procesos de seguimiento digitales.

Uso de tecnologías de la información

- ✓ Análisis de procesos y uso de tecnología en función de la necesidad de los usuarios
 - Simplificación de formatos
 - Implementación de tecnologías probadas y de bajo costo.
- ✓ Transparencia y mayor información
- ✓ Integración entre instituciones y sistemas de información



- 
- “El rol de una institución... no se agota en aplicar las leyes sino en persuadir a la población que el sistema es uno justo, que trata con honradez a ricos y pobres y que ofrece reglas parejas para todos”.

Douglass North