

## **Simplificación de Trámites: Receta de Buenas Prácticas**



## Conceptos Fundamentales

- ✓ CALIDAD DE SERVICIO
- ✓ SISTEMATIZACION DE PROCESOS
- ✓ TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION

## Conceptos Fundamentales

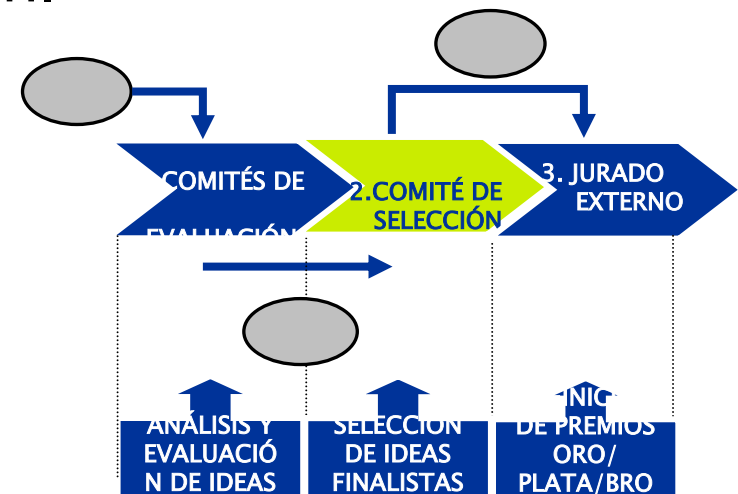
- ✓ **CALIDAD DE SERVICIO:**  
Simplificar un trámite es hacer lo posible para facilitarle al ciudadano el procedimiento que necesita realizar. El trámite debe ser entendido y “predecible”.



## Conceptos Fundamentales

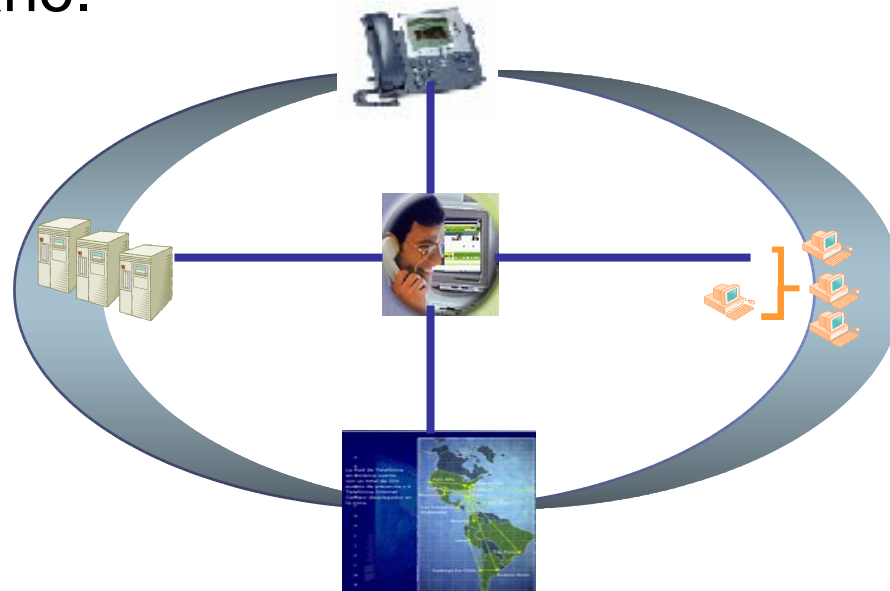
- ✓ **SISTEMATIZACION (Simplificación) DE PROCESOS:**

Se logra hacerlo informando, reduciendo los pasos, costos, requisitos y plazos que la persona tiene que cumplir para completar su trámite ante la institución.



## Conceptos Fundamentales

- ✓ **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION (IT):**  
El uso de IT facilita la simplificación y estandarización de procesos, permitiendo replicar soluciones ya probadas en beneficio del ciudadano.





## Conceptos Fundamentales

- ✓ CALIDAD DE SERVICIO
- ✓ SISTEMATIZACION DE PROCESOS
- ✓ TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION

## **Prácticas Ideales: CALIDAD DE 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: Premio a las iniciativas.
- ✓ Liderazgo para implementar el cambio: las instituciones deben contar con una persona dedicada a la innovación y la transformación hacia el ciudadano.
- ✓ Difusión y Generosidad: Capacidad de réplica de lo que se hizo bien.
- ✓ Amigabilidad de los procedimientos: Entendibles para el común de los ciudadanos

# Prácticas Ideales: SISTEMATIZACION (Simplificación) DE 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 al recibir documentos o iniciar trámites
  - Se presenta la documentación con cargo a ser verificada: agilidad
  - “Crear que todas las personas son deshonestas es un freno para el desarrollo nacional”

# Prácticas Ideales: SISTEMATIZACION (Simplificación) DE PROCESOS

- ✓ Cambio del “modelo administrativo tradicional” a un “modelo de calidad”
  - Revisión periódica de procedimientos e indicadores (ISO)
  - Reducción de discrecionalidad por parte del funcionario público.
  - Reemplazar papelería por procesos de seguimiento digitales.
- ✓ La eficiencia operativa permitirá fijar tarifas accesibles a toda la población

## **Prácticas Ideales: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION.**

- ✓ 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
- ✓ Acceso a la Información: Banda Ancha
- ✓ Uso la Firma Digital o Firma Electrónica
- ✓ Integración entre instituciones y sistemas de información