

RESOLUCIÓN No. 122
(Rionegro, 28 de mayo de 2018)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES”**

El Gerente del Hospital San Juan de Dios, Empresa Social del Estado de Rionegro, en uso de sus atribuciones legales y especialmente las conferidas en el artículo 315 Constitucional la Ley 909 de 2004, la Ley 1122 de 2007 y el artículo 91 de la ley 1551 de 2012.

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo No. 062 del 19 de septiembre de 1995, el Hospital San Juan de Dios se convirtió en una Empresa Social del Estado, con categoría especial de entidad pública y calidad de entidad descentralizada del Orden Municipal, dotada de Personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al Régimen Jurídico y previsto en el Capítulo III, Título II, Libro Segundo de la Ley 100 de 1993.

Que mediante ley 1099 del 13 de octubre del 2017, se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites

Que mediante la ley 962 de 2005 y el decreto 019 de 2012, se establecen herramientas e instrumentos de apoyo para la implementación de tramites en función pública, para procesos de acceso a servicios e información oportuna.

Que el Artículo 2.1.4.1. del Decreto 1081 de 2015 establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, versión 2, en la cual se incluyen orientaciones para formular la estrategia de racionalización de trámites, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES del Hospital San Juan de Dios, Empresa Social del Estado de Rionegro, Antioquia acorde a la norma.

ARTÍCULO SEGUNDO: La política atenderá a los principios de:

- Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.
- Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.
- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha y deroga todos los actos que le sean contrarios.

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar la publicación de la presente Política, a través de los mecanismos previstos en la Ley 1712 de 2014.

¡COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE!



LUIS MARÍA OTÁLVARO SÁNCHEZ
Gerente

POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

INTRODUCCIÓN

El Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia es una Institución prestadora de servicios de salud de primer, segundo y tercer nivel de complejidad, referente de 23 municipios del Oriente Antioqueño, que entre sus atributos de calidad objetivo tiene la eficiencia, la equidad, la eficacia y la economía, atributos esperados por usuarios internos y externos.

Dicho esto entendemos que el Hospital San Juan de Dios E.S. E. Rionegro, Antioquia dispone de diferentes tramites y procedimientos administrativos dirigidos al ciudadano, que son parte de los servicios que brinda a sus usuarios; los cuales debe registrar y gestionar según lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública. En esta política se describe entre otros aspectos las normas más relevantes en materia de trámites (Decreto 0019 de 2012), las entidades que supervisan esta materia y la política nacional de racionalización de trámites.

Dentro de esta política se desprende la implementación de estrategias de mejoramiento a procesos, procedimientos y trámites, que se dividen en cuatro fases que inician con la identificación de trámites, su priorización y diagnóstico, su racionalización y finalmente la interoperabilidad.

DEFINICIONES

Actor: Representan las entidades que interactúan con el sistema y hacen uso del mismo bien sea para entregar información o recibir de esta información.

Alta dirección: Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

Cadena de trámites: A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

Comités Intersectoriales: Organizados con los integrantes de los Comités Sectoriales de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y otras entidades estatales, nacionales o territoriales, según los artículos a reglamentar o las directrices a impartir, para la debida reglamentación y aplicación de la Ley 962 de 2005.

Comités Sectoriales de Desarrollo Administrativo: Conformado por los Ministros y Directores de Departamento Administrativo, encargado de hacer seguimiento por lo menos una vez cada tres meses a la ejecución de las políticas de desarrollo administrativo formulados dentro del plan respectivo. Estará presidido por el Ministro o Director del Departamento administrativo del sector respectivo. Del comité harán parte los Directores, Gerentes o Presidentes de los organismos y entidades adscritas o vinculadas.

Comités Sectoriales de Racionalización de Trámites: Instancia de apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública en el estudio y aprobación de nuevos trámites a crear en las entidades del Estado y de parte de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT): Instancia consultiva para el Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de trámites.

Indicador: Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

Mapa general de cadenas: Es la representación gráfica que proporciona una visión general de todas las cadenas de trámites identificadas.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas de racionalización o simplificación administrativas que componen las mejoras de optimización propuestas por una cadena de trámites.

Procedimiento Administrativo: Conjunto de actos expedidos en ejercicio de la función administrativa para la realización de las tareas del Estado con miras a la obtención de un resultado final que es una decisión administrativa definitiva.

Racionalización: Se entenderá la racionalización de trámites como el proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permita reducir estos, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado, y la eliminación de regulaciones innecesarias y de obstáculos administrativos a los empresarios e inversionistas, apuntando a mejorar la competitividad del país.

Regulación: Intervención gubernamental por medio de una política pública (puede ser una norma, ley, control de precios), con el fin de garantizar los fines y recursos Estatales y el funcionamiento eficiente de los mercados, generar certeza jurídica, garantizar derechos de propiedad, evitar daños inminentes o bien atenuar o eliminar daños existentes a la salud o bienestar de la población, al medio ambiente, a los recursos naturales o a la economía, entre otros.

Requisitos: Son los documentos, pasos o condiciones necesarios para la ejecución del trámite.

Servicios entre entidades: Se identifican como la asistencia o colaboración que se proporcionan entre entidades para facilitar información o garantizar el cumplimiento de normas en el desempeño de sus funciones, sin que el usuario tenga conocimiento de ello.

Simplificación: Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos, integran más de una entidad del Estado.

Software: Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones – Programa Gobierno en Línea.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): Son el conjunto de herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

JUSTIFICACIÓN

Con el propósito de cumplir los principios de eficiencia y de transparencia administrativa, el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro implementa la Política de racionalización de trámites para hacer más efectiva y transparente la prestación los servicios y garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

La "Ley Antitrámites", se implementó con el objetivo de "suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen".

Para el desarrollo de este fin, la racionalización de los trámites surge como una herramienta de gran valor para facilitar la interacción de los ciudadanos con el hospital, contribuir a la eficacia y eficiencia y fortalecer, entre otros, los principios de buena fe, confianza legítima transparencia y moralidad.

La Política brinda elementos metodológicos para facilitar la visualización, registro, análisis e intervención integral del trámite, así también, para planear acciones normativas, administrativas y tecnológicas que mejoren la ejecución del mismo, todo lo anterior en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a los requerimientos procedimentales y operacionales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El conjunto de herramientas organizadas en seis pasos que están alineados con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para el mejoramiento continuo de procesos y procedimientos administrativos, lo que permite garantizar un engranaje y un mejor funcionamiento de los trámites; dichos pasos son: 1) preparación, 2) recopilación de información general, 3) análisis y diagnóstico, 4) formulación de acciones de racionalización y rediseño del trámite, 5) implementación y monitoreo y 6) evaluación y ciclo continuo de racionalización; esta ruta facilita el proceso de diagnóstico y formulación de planes de mejora

OBJETIVOS

GENERAL

Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

ESPECÍFICOS

- Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.
- Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.
- Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

ALCANCE

La Política de Racionalización de trámites aplica para el personal que labora en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia que atienden o gestionan trámites u otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

El Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, lidera la formulación de la política de racionalización de trámites:

Para tal fin, la política pública atenderá, entre otros, a los siguientes principios:

Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales

Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos

Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica

Economía en las actuaciones administrativas, los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos; no deben exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa, o tratándose de poderes especiales.

Proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

Simplicidad de los Trámites, los trámites establecidos deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

ESTRATEGIAS

1. Identificación de Trámites

El objetivo de esta fase es que la entidad a partir de sus procesos identifique los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados. Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el SUIT.

Para esto se debe realizar las siguientes actividades:

- Revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados
- Análisis Normativo

Los resultados obtenidos son:

- Inventario de trámites
- Registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

2. Priorización de trámites a intervenir

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se hace necesario identificar aquellos que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención.

Para esto se debe realizar las siguientes actividades:

- Diagnóstico de los trámites a intervenir

Los resultados obtenidos son:

- Acciones de mejora

3. Racionalización de Trámites

La racionalización se define como el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano.

Para esto se deben realizar las siguientes actividades:

- Simplificación
- Estandarización
- Eliminación
- Optimización
- Automatización

Los resultados obtenidos son:

- Trámites Optimizados

4. Interoperabilidad

La definición de interoperabilidad utilizada en la presente guía se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. "Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades

Para esto se deber realizar las siguientes actividades:

- Identificación de escenarios y aplicación del marco de interoperabilidad de Gobierno en Línea.

Los resultados obtenidos son:

- Cadenas de tramites
- Ventanillas únicas

ROLES Y RESPONSABILIDADES

La instrumentalización del diagnóstico y las opciones de mejora a los trámites hacen parte del proceso de calidad y mejora continua institucional, esto garantiza una inversión efectiva de los recursos públicos, la calidad en la prestación de los servicios y la generación de productos para los grupos de valor (ciudadanía o servidores públicos).

La implementación de estas orientaciones recae en la capacidad institucional y habilidades de los líderes de los procesos asociados a los trámites, así como en los gestores de planeación y calidad, lo que abre la posibilidad de ajustar los pasos y herramientas propuestos con otros instrumentos que a juicio de las entidades contribuyan con el mismo propósito

Adicionalmente, es importante aclarar que el alcance de las alternativas de

racionalización de trámites podrá variar dependiendo de algunos factores externos y restricciones (presupuesto, limitaciones de recursos humanos, restricciones normativas, entre otras).

INDICADORES Y MODALIDAD DE MONITOREO

El monitoreo y seguimiento se deberá realizar de manera coordinada con la Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en los artículos 2.1.4.5 y 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015

Para la actividad de evaluación se formularán indicadores internos del proceso y/o trámite que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades. Que podrán ser modificados según la relevancia y variación o exigencia del mismo.

De esta manera se podrá contar con información acerca de la eficacia, eficiencia, calidad, tiempo, flexibilidad y grado de cumplimiento del proceso respecto a las expectativas del usuario u objetivos planteados en términos de tiempo, y que puede ser comparable para identificar variaciones o alertas que indiquen necesidades de corrección o mejoras posteriores.

Posteriormente, se deberán seguir realizando ciclos de racionalización continuos, analizando nuevas oportunidades de racionalización, priorización de otros trámites, análisis del grado de ajuste del trámite a nuevos cambios presentados, etc. El proceso de mejoramiento es continuo: pequeñas mejoras, constantes y continuas, pueden tener un impacto significativo en los resultados y satisfacción de los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Guía para la Racionalización de Trámites.

- ✓ Guía metodológica para la racionalización de trámites. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Bogotá, Colombia. Diciembre 2017.

Resolución 1099 del 13 de octubre de 2017. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2016). Guía módulo de racionalización. Colombia. Recuperado de: <http://www.suit.gov.co/capacitacion>