

3344
JK



Resolución Directoral

Lima, ...08...de ...Noviembre...de 2018

Visto, el expediente N° 16799-18; y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el artículo 6° de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, establece que el control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes;

Que, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece en el numeral 61.2 del artículo 61°, "La entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentran comprendidas dentro de sus competencia";

Que, el artículo 41°, del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral del servicio de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Resolución Directoral N° 095-2012/MINSA, de fecha 03 de febrero de 2012, se resuelve aprobar la Guía Técnica: "Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad";

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, 2013 -2016, cuya visión del estado es brindar el servicio a las personas, con entidades públicas que brinden trámites y servicios administrativos útiles para el ciudadano, bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia, construyendo una sociedad más democrática, incluyente, equitativa y competitiva, y tiene como visión Implementar Procesos de Simplificación





Administrativa, a partir de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que integra y promueve en los tres niveles de gobierno, y cuyo objetivo general es el mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública;

Que, el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Aprueba el Texto único Ordenado de la Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General;

Que, con Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG, Aprueba la "Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado"

Que, la finalidad del Documento Técnico: "Lineamientos para la Implementación de la Simplificación Administrativa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé" es promover el enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia, de las prestaciones de bienes y servicios para el ciudadano;



Que, con Resolución Directoral N° 063-DG-HONADOMANI-SB-2018 de fecha 20 de Marzo de 2018, se conforma el Comité de Dirección de Simplificación Administrativa del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", encargado de supervisar y facilitar la labor del Equipo de Mejora Continua; asimismo, se conforma el Equipo de Mejora Continua (EMC) del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", encargado de planificar, gestionar el Proceso de Simplificación Administrativa;



Que, mediante Nota Informativa N° 140-2018-OEA-HONADOMANI-SB de fecha 05 de Noviembre el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración informa al Director General que nuestra institución ha venido realizando acciones en el marco de la Política de Modernización de la Gestión Pública y cumplimiento a las normas vigentes, relacionadas a la Simplificación Administrativa con la finalidad de eliminar obstáculos o costos innecesarios para la sociedad y con ello mejorar la calidad del servicio otorgado al ciudadano/a; asimismo, se elaboró el Documento Técnico: "Lineamientos para la Implementación de la Simplificación Administrativa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé", la misma que fue aprobada en reunión del Comité de Dirección de Simplificación Administrativa de nuestra institución. Por lo que solicita la Aprobación vía acto Resolutivo del Documento Técnico.

Que, el día 17 de mayo de 2018 a horas 11:30 am se llevó a cabo una Sesión en el que se reunieron en el Aula Solidaridad los miembros integrantes del Comité de Dirección de Simplificación Administrativa del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", conformada mediante Resolución Directoral N°063-DG-HONADOMANI-SB-2018, cuya Agenda fue la Aprobación de los Lineamientos para la Implementación de la Simplificación Administrativa en el HONADOMANI "San Bartolomé" y en la cual, se acordó:

1. Aprobar los lineamientos para la implementación de la Simplificación Administrativa en el HONADOMANI "San Bartolomé"
2. Elevar la propuesta de los Lineamientos para la Implementación de la Simplificación Administrativa HONADOMANI "San Bartolomé" a la Dirección General para que se disponga su aprobación vía acto resolutivo.
3. Hacer de conocimiento a las instancias correspondientes.

Que, mediante Memorando N° 305.2018.DG.HONADOMANI.SB, el Director General solicita a la jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica proyecte el correspondiente acto resolutivo;

Con la visación de la Dirección Ejecutiva de Administración y de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";

En uso de las facultades y atribuciones conferidas al Director General del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", mediante Resolución Ministerial N° 083-2018/MINSA y de la Resolución Ministerial



Resolución Directoral

Lima,08 de Noviembre de 2018



N° 884-2003-SA/DM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Documento Técnico: "Lineamientos para la Simplificación Administrativa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"; el cual consta de trece (13) folios, que debidamente visados en anexo adjunto, forma parte integrante de la presente Resolución Directoral;

Artículo Segundo.- Disponer que la Oficina Ejecutiva de Administración, implemente la difusión interna Documento Técnico: "Lineamientos para la Simplificación Administrativa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"; con el objetivo de simplificar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad desde un enfoque integral que aborde el análisis de proceso, legal costos, infraestructura, equipamiento, riesgos, entre otros.

Artículo Tercero.- Disponer que la Oficina de Estadística e Informática, a través del responsable del Portal de Transparencia de la Institución, se encargue de la publicación del acto resolutorio, en la dirección electrónica www.sanbartolome.gob.pe.

Regístrese y Comuníquese

MINISTERIO DE SALUD
HOS. DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"

M.C. ILDAURO AGUIRRE SOSA
Director General (e)
CMP 20684 RNE 10628

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
SAN BARTOLOME
Documento Afirmado

SR. RODOLFO MELCHOR ANICAMA GÓMEZ
FEDATARIO
Reg. N° Fecha 1.2. NOV. 2018

IAS/CCA
C.C.

- OEA
- OEI
- OCI
- OAJ
- Archivo





PERU

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"

OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

DOCUMENTO TÉCNICO:

**LINEAMIENTOS PARA LA
SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA EN
EL HONADOMANI SAN BARTOLOMÉ**

LIMA-PERU

**“Lineamientos para la implementación de la
Simplificación Administrativa en el
Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé”**

I. OBJETIVOS.

- a) Normar el proceso de simplificación administrativa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé”, orientando la gestión con énfasis en los procesos a través de una estructura organizativa horizontal, haciendo uso de niveles tecnológicos de última generación.
- b) Brindar procedimientos y servicios administrativos valiosos y oportunos para la ciudadanía.
- c) Simplificar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad desde un enfoque integral que aborde el análisis de proceso, legal, costos, infraestructura, equipamiento, riesgos, entre otros.
- d) Contribuir a la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa, como elemento fundamental en la relación Estado/Sociedad.
- e) Promover la participación de los actores administrativos que intervienen en los procesos y procedimientos administrativos y la participación de la Sociedad Civil en la formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social.

II. FINALIDAD.

Promover el enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia, en las prestaciones de bienes y servicios para el ciudadano.

III. BASE LEGAL.

- 2.1. Constitución Política del Perú.
- 2.2. Decreto Legislativo N° 1161, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- 2.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.4. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Aprueba el Reglamento de la Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.5. Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, Define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las Entidades del Gobierno Nacional.
- 2.6. Decreto Supremo N° 025-2010-PCM, Modifica el numeral 10 del artículo 2 del Decreto Supremo N° 027-2007-PCM.
- 2.7. Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, Aprueba Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- 2.8. Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, Aprueba la Metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades



- Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.10. Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
 - 2.11. Resolución de Contraloría General N° 004-2017-CG, Aprueba la "Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado".
 - 2.12. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Apruebe el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
 - 2.13. Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM, Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

IV. ALCANCE.

La presente directiva es de estricto cumplimiento por los integrantes del Comité de Simplificación Administrativa, Equipo de Mejora Continua y todas las unidades orgánicas del Hospital Nacional Docente San Bartolomé.

V. DISPOSICIONES GENERALES.

La simplificación administrativa abarcará todos los aspectos vinculados al cumplimiento de la realización de los procesos técnicos y el desarrollo de los procedimientos administrativos y servicios prestados como la atención al ciudadano, procesos y procedimientos internos, el soporte informático y el desarrollo de tecnologías, para la toma de decisiones idóneas, capacitación de personal involucrado y la mejora de los servicios públicos.

VI. METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.

Es un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos administrativos que realiza la ciudadanía.

La Metodología de Simplificación Administrativa brinda pautas para la simplificación o eliminación procedimientos que son innecesarios o irrelevantes para la ciudadanía, utilizando un modelo estandarizado. Ha sido desarrollada para los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el TUPA, sin embargo, algunas herramientas y pautas pueden usarse para la simplificación de procedimientos internos así como de los servicios colectivos y públicos.

La Simplificación Administrativa se desarrolla en seis (06) etapas:



6.1. ETAPA PREPARATORIA.

6.1.1 Objetivo.

Planificar el proceso a desarrollar y delimitar su alcance.

6.1.2 Resultados esperados.

- a) Contar con un equipo responsable sensibilizado y preparado para llevar adelante el proceso.
- b) Contar con una lista de procedimientos identificados y priorizados.
- c) Identificar a los actores relacionados directa e indirectamente con los procedimientos a simplificar, a efectos de conocer quiénes pueden ser aliados o no del proceso.
- d) Contar con un plan de trabajo que contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.

6.1.3 Fases.

- a) Identificación y conformación de los Equipos.
A efectos de desarrollar el proceso de simplificación administrativa, se deberán conformar los siguientes equipos: Comité de Simplificación Administrativa y Equipo de Mejora Continua (EMC) designados mediante Resolución Directoral.

- a.1) Comité de Dirección de Simplificación Administrativa: Es el equipo directivo que constituye la instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación y de supervisar y facilitar la labor del Equipo de Mejora Continúa.

Deberá estar conformado por:

- Director General
- Director Adjunto
- Director Ejecutivo de Administración
- Directora Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Representante del Cuerpo Médico
- Representante del Sindicato de Enfermeras
- Representante de Técnico de Enfermería
- Representante del Sindicato de Trabajadores

Los gremios deberán estar formalmente constituidos y vigentes.

- a.2) Equipo de Mejora Continua: Es el equipo operativo. Está encargado de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa. Deberá estar conformado por:

- Especialista en procesos: se encargará de analizar los procesos, elaborar las propuestas de rediseño y su ejecución.
- Especialista en costos: se requiere una persona con experiencia en métodos de costeo de recursos que intervienen en el desarrollo del procedimiento administrativo.
- Especialista legal: Se deberá contar con la asesoría de un abogado especialista en derecho administrativo.



A este equipo básico se añadirán el o los funcionarios de las unidades orgánicas donde se desarrollará la simplificación del procedimiento o servicio, quienes proveerán de información específica sobre el procedimiento administrativo a simplificar, participarán en todas las etapas del proceso y ejecutarán las actividades señaladas por el EMC. Es importante señalar que su participación en el proceso será temporal.

- b) Capacitación y sensibilización de los Equipos.
El responsable del Equipo de Mejora Continua debe encargarse que todos los miembros del equipo así como los responsables del procedimiento, sean sensibilizados con el objetivo del proceso de simplificación. Para ello, es importante realizar talleres de sensibilización sobre la importancia de la simplificación administrativa, el servicio al ciudadano y de gestión del cambio.
- c) Identificación y priorización de los procedimientos administrativos a simplificar
- d) Eliminar procedimientos innecesarios o que no añaden valor.
- e) Priorizar procedimientos administrativos a simplificar.
Tomando en cuenta los siguientes criterios: alineamiento a los objetivos y procesos operativos, demanda del procedimiento, población usuaria del procedimiento, tiempos de respuesta elevados, elevado costo, elevado número de quejas y sugerencias del servicio.
Una vez elaborada la lista de los procedimientos administrativos priorizados, el Equipo de mejora Continua debe someter dicha relación de procedimientos administrativos a consideración de las unidades orgánicas que participan en estos procedimientos y/o servicios en un taller de validación.
Realizada la validación con las áreas, la relación de procedimientos administrativos a simplificar debe ser validada con el Comité de Simplificación Administrativa.
- f) Elegir el procedimiento administrativo a ser simplificado.
Para ello el Equipo de mejora Continua y el Comité de Simplificación tomarán en cuenta las siguientes consideraciones: que el procedimiento administrativo no sea muy complejo, que no abarque demasiadas unidades orgánicas, que sea altamente simbólico, que políticamente genere más apoyo para continuar con la simplificación, el que tiene mayor impacto mediático, el que vincula unidades orgánicas con personal motivado hacia el cambio, el que posteriormente resultará más sencillo de automatizar, el de mayor demanda, el que no requiere modificaciones legislativas importantes para su simplificación, el que no implicará mayores gastos para la implementación de versión simplificada.
- g) Plan de Trabajo del Proceso de Simplificación.
Una vez que el Equipo de Mejora Continua esté conformado, el líder del Equipo procederá a realizar reuniones para la planificación de las actividades a desarrollar durante el proceso de simplificación. Para este efecto se sugieren seguir los siguientes pasos:



- g.1) Definir qué actividades se llevarán a cabo en cada etapa del proceso.
- g.2) Establecer el plazo en que debe ser desarrollado el proceso de simplificación.
- g.3) Identificar los recursos con los que se cuenta para realizar estas actividades: recursos humanos, financieros y tecnológicos.
- g.4) Identificar las restricciones, desafíos y logros esperados sobre los que se deberá trabajar.
- g.5) Hacer los ajustes necesarios y redactar el documento final del Plan de Trabajo del Proceso de Simplificación.
- g.6) Informar sobre el Plan al Comité de Simplificación Administrativa.

6.2. ETAPA DE DIAGNÓSTICO.

6.2.1 Objetivo.

Contar con una visión integral de la problemática del procedimiento administrativo y abordar la estrategia de simplificación con un enfoque sistemático.

6.2.2. Resultados esperados.

- a) Contar con una descripción detallada del procedimiento a simplificar.
- b) Identificar cuál es el conjunto de normas que rigen el procedimiento actual y analizar cuáles deben modificarse o derogarse.
- c) Contar con información detallada sobre la infraestructura, TIC y equipamiento utilizado para llevar a cabo el procedimiento.
- d) Contar con información sobre costos directos identificables y costos directos no identificables del procedimiento.
- e) Identificar las capacidades del personal involucrado con el procedimiento para poder aprovechar sus habilidades en el proceso de simplificación.

6.2.3. Fases.

- a) Caracterización del procedimiento administrativo y herramientas a utilizar.
Esta fase consiste en la "caracterización" detallada del procedimiento administrativo, es decir las actividades que éste comprende, las áreas involucradas, el tiempo que demanda y los recursos que se requieren para su realización.
- b) Diagnóstico Legal.
Esta fase se puede desarrollar de manera paralela a la caracterización del procedimiento administrativo. La idea es identificar la normativa relacionada con el procedimiento administrativo que se está caracterizando.
- c) Diagnóstico de equipamiento e infraestructura.
Se debe realizar de manera paralela a la caracterización de procedimientos administrativos y legales, la caracterización del equipamiento y la infraestructura.



En lo que respecta al equipamiento, es importante conocer al detalle el parque informático de las áreas involucradas (hardware), si existe algún sistema que gestione el procedimiento administrativo (software), los lenguajes de programación utilizados para el desarrollo de los sistemas, las restricciones o facilidades para que los sistemas conversen (interface), las necesidades y competencias del personal y funcionarios, los planes que tiene el área informática y las competencias de su personal, entre otros aspectos.

Asimismo, en lo que se refiere a la infraestructura, se sugiere recopilar información sobre el acondicionamiento del área en la cual laboran las personas responsables del procedimiento administrativo priorizado, así como del área en la cual se brinda el servicio de orientación al usuario.

- d) Diagnóstico de Costos.
El diagnóstico de costos se puede realizar a partir de la información levantada.
- e) Mapeo de las capacidades de los recursos humanos.
Esta fase debe centrarse en recopilar información relacionada a las habilidades y capacidades, así como los conocimientos técnicos del proceso a simplificar.
En lo referido a las habilidades y capacidades se debe realizar a partir de pruebas psicológicas que midan la facilidad del trabajador a adaptarse y relacionarse con el entorno. De esta manera se debe medir las siguientes habilidades: Habilidad Intrapersonal, habilidad interpersonal, capacidad para adaptarse al cambio y manejo de estrés.
En lo que respecta a la evaluación de conocimientos técnicos se sugiere aplicar evaluaciones escritas o entrevistas que incluyan temas sobre: Descripción del procedimiento, requisitos, costos y plazos del mismo, marco legal general de la simplificación administrativa y específico del procedimiento, consecuencias derivadas de simplificar el procedimiento, uso de TIC: qué tipo de software conocen y utilizan cotidianamente (procesadores de texto, hojas de cálculo, correo electrónico, etc.) y si utilizan aplicativos.
- f) Presentación de Resultados.
Al Comité de Simplificación Administrativa y al Equipo de Mejora Continua, deberá presentar:
- f.1) Diagnóstico.
 - f.2) Listado de las normas vigentes que rigen el procedimiento actual.
 - f.3) Diagnóstico de equipamiento e infraestructura.
 - f.4) Comparativo de costos entre lo que se está cobrando y el costo real calculado.
 - f.5) Diagnóstico de las competencias de los recursos humanos involucrados y plan de capacitación propuesto.



Es importante invitar a esta reunión a los responsables encargados de las áreas donde se ha realizado el diagnóstico, así como a los funcionarios responsables de las áreas de apoyo y asesoramiento, a efectos que éstos brinden el apoyo necesario en las siguientes etapas del proceso.

6.3. ETAPA DE REDISEÑO.

6.3.1. Objetivo.

Simplificar el procedimiento administrativo lo más que se pueda, con la menor cantidad de pasos, recursos y requisitos, pero manteniendo la seguridad y control necesario, de tal manera que cumpla con los objetivos para el que fue creado.

6.3.2. Resultados esperados.

- a) Haber analizado el procedimiento y detectado qué actividades son innecesarias.
- b) Contar con el esbozo del nuevo procedimiento.
- c) Contar con una norma legal que regule el procedimiento rediseñado.
- d) Contar con una propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y del equipamiento que ayude a la simplificación del procedimiento.
- e) Contar con el costeo del nuevo procedimiento.
- f) Contar con un plan de capacitación para que los que participan directamente en el procedimiento adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para ejecutar el nuevo procedimiento.
- g) Contar con la aprobación y retroalimentación del Comité de la propuesta de simplificación.
- h) Contar con la nueva propuesta elaborada.
- i) Propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento.
Se deberá plantear la redistribución del espacio físico orientado a la optimización del proceso, la adecuada atención al público y un buen clima laboral. Es recomendable que el diseño de la infraestructura la realice un profesional especialista en este rubro (arquitecto, ingeniero civil o especialista en diseño de interiores). Entre los aspectos a tener en cuenta para el diseño están: la señalización dentro del local, la ubicación de las oficinas, la facilidad de acceso al local y los servicios adicionales que brinda (fotocopiadoras, servicios higiénicos, etc.).
- j) Propuesta de rediseño de costos.
Sobre la base de la información obtenida en el diagnóstico y en función a la propuesta de rediseño, se costea el nuevo procedimiento utilizando la Metodología de Costos aprobada por Decreto Supremo N° 064-2010-PCM.
- k) Propuesta de fortalecimiento de capacidades



En base a estos resultados obtenidos en la etapa de diagnóstico, en esta fase se deberá diseñar las actividades de capacitación necesarias para lograr que los responsables del procedimiento refuercen o adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para ejecutar el nuevo procedimiento.

El plan de fortalecimiento de capacidades debe incluir actividades de capacitación, a través de talleres que incidan en el conocimiento de los aspectos normativos relacionados con el procedimiento y desarrollen actividades que apoyen al aprendizaje y puesta en marcha del nuevo procedimiento rediseñado.

Entre los temas que debe tenerse en consideración en este plan figuran: sensibilización sobre la importancia del cambio, normativa general del procedimiento, simulación de casos, atención al cliente, entre otros.

- I) Presentación al Comité de Simplificación.
- II) Elaboración de la propuesta final.

6.4. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN.

6.4.1. Objetivo.

Poner en marcha la propuesta diseñada en la etapa previa.

6.4.2. Resultados esperados.

- a) Contar con un equipo capacitado y sensibilizado al procedimiento rediseñado.
- b) Contar con el marco normativo necesario para la implementación del procedimiento rediseñado.
- c) Contar con un ambiente adecuado para la implementación del procedimiento rediseñado.
- d) Contar con un público informado acerca del nuevo procedimiento.

6.4.3. Fases.

- a) Capacitación y sensibilización de las áreas involucradas
- b) Aprobación del marco normativo del procedimiento rediseñado
- c) Adecuación de ambientes
- d) Difusión masiva de la reforma emprendida

6.5. ETAPA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

El seguimiento y la evaluación son herramientas interdependientes y básicas para la gestión del proceso de simplificación; por tanto, no pueden pensarse como acciones a encarar en forma separada. Ambas deben efectuarse durante todo el proceso de simplificación lo que implica una verificación constante de las actividades y el cumplimiento de objetivos de cada etapa del mismo; en el caso de la evaluación, es conveniente que se realice, idealmente, una evaluación antes de iniciar el proceso, una durante el mismo y otra al final.



6.5.1. Seguimiento.

- a) **Objetivo.**
Verificar la eficiencia y la eficacia del proceso de simplificación y llevar acabo medidas correctivas que permitan optimizar los resultados esperados del mismo.
- b) **Resultados esperados.**
Obtener alertas, para hacer los ajustes necesarios.
- c) **Tareas a realizar.**
El seguimiento se deberá realizar como un proceso continuo y sistemático, lo que permitirá rectificar y mejorar la ejecución, así como contar con información que haga posible la sistematización de los resultados para la evaluación. Esta información puede ser cualitativa o cuantitativa y puede referirse a aspectos relacionados con la gestión del proceso, es decir si se están cumpliendo las actividades, los plazos, y los objetivos y metas planteados.
 - c.1) **Diseño y ejecución del plan de seguimiento.**
En este plan se detallarán los siguientes aspectos: las actividades a realizar, así como el cronograma y plazos para el desarrollo de las mismas, las fechas en las que el avance del proceso será medido, los indicadores y herramientas que se definirán para esta medición y los responsables de desarrollar la medición, recomendándose que sean los miembros del EMC.
 - c.2) **Diseño de herramientas e indicadores para recopilar la información.**
Las herramientas pueden ser: encuestas y entrevistas a la ciudadanía sobre la calidad y pertinencia de los cambios realizados, cliente anónimo, revisión aleatoria de expedientes.
Los indicadores deben permitir hacer mediciones y pueden ser: tiempos reales de atención, costos, pasos del procedimiento, cantidad de requisitos, cantidad de funcionarios participantes, número de visitas del ciudadano percepción de calidad de atención (Excelente, Muy Bueno, Regular, Mala).
 - c.3) **Difusión de la información.**
Puede realizarse a través de reuniones de trabajo y difusión de informes o a través de un sistema de información gerencial que identifique a los usuarios de la información y la forma en que ésta deberá ser presentada.



6.5.2. Evaluación.

- a) **Objetivo.**
Saber si el proceso de simplificación administrativa ha generado los impactos deseados.
- b) **Resultados esperados.**
Tener la certeza si el proceso ha impactado en la calidad de vida de la ciudadanía.
- c) **Tareas a realizar.**
 - c.1) **Diseño y ejecución del plan de evaluación**

En este plan, se deben identificar los momentos en que se analizará la información recogida en el Monitoreo y las estrategias que se seguirán para realizar los ajustes necesarios para el cumplimiento del Plan de Trabajo del Proceso de Simplificación. Debe incluir como mínimo: Cronograma, descripción de las actividades, los instrumentos de investigación de la evaluación y el presupuesto asignado.

- c.2) **Análisis de los impactos**
La evaluación puede darse en diferentes momentos. En algunos casos la evaluación posterior será suficiente, mientras que en otros será necesario realizar evaluaciones previas y durante el proceso. Es necesario que se realice por lo menos una evaluación final con el fin de analizar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Trabajo del Proceso de Simplificación y los problemas que se hubiesen presentado para evitarlos en futuros procesos. La evaluación estará a cargo del líder del Equipo y de una persona externa a modo de auditoría, con el fin de garantizar la objetividad y definir adecuadamente las acciones correctivas. Esta persona puede ser un funcionario de la entidad, pero lo ideal es que no haya sido parte del proceso de simplificación. Finalmente, es importante realizar el análisis de gabinete para interpretar los resultados obtenidos de la evaluación, ver si estos fueron positivos o no, y en qué aspectos realmente impactaron.
- c.3) **Difusión de los resultados de la evaluación.**
Se deberá difundir principalmente al público objetivo, los resultados y conclusiones de la evaluación. Esta difusión puede darse a través de publicaciones, notas de prensa, conferencias, entrevistas, entre otros, que permitan a la sociedad tomar conciencia de los impactos positivos del proceso para promover su réplica en otros espacios.

6.6. ETAPA DE MEJORA CONTINUA Y SOSTENIBILIDAD.

6.6.1. Mejora Continua.

a) **Objetivo.**

Alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia con el fin de promover la competitividad y/o bienestar de la ciudadanía.

b) **Resultados esperados.**

Tener mecanismos, para ir mejorando la calidad de los procedimientos, cada vez más.

c) **Tareas a realizar.**

El enfoque de mejora continua contemplará 4 pasos:

- c.1) **Planear:** Diseño de los servicios que se van entregar a los usuarios, los procesos (pasos) que involucran y de los objetivos necesarios para obtener resultados de acuerdo con los requisitos y las expectativas del usuario y las políticas de la entidad.



- c.2) Hacer: Implantar los procesos (pasos) diseñados para la entrega de los servicios.
- c.3) Verificar: Realizar el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados al usuario y su comprobación respecto al diseño de los objetivos establecidos, e informar sobre los resultados obtenidos.
- c.4) Actuar: A partir de los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento y evaluación se toman acciones necesarias para igualar o sobrepasar las expectativas que el usuario tiene respecto al servicio entregado.

Se deberá incluir objetivos de mejora continua en el Plan Operativo Institucional (POI), los mismos que deben estar basados en las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio brindado. El EMC culminado el proceso de simplificación debe seguir realizando esta labor detectando, analizando y ensayando soluciones a los problemas que se suscitan como consecuencia de la provisión de un servicio y buscando mejorar continuamente el procedimiento administrativo.

6.6.2. Sostenibilidad

- a) Objetivo.
Dar continuidad al proceso de simplificación para su consolidación y fortalecimiento.
- b) Tareas a realizar.
 - b.1) Documentar el proceso de simplificación.
El proceso debe contar con toda la documentación generada en la aplicación de la metodología para permitir evaluaciones periódicas internas y externas.
 - b.2) Difundir el proceso.
Una vez llevada a cabo la simplificación se dará a conocer al personal y a la ciudadanía las mejoras, los beneficios y las características más amigables del procedimiento simplificado, de manera tal que éstos se conviertan en fiscalizadores ante posibles retrocesos en la calidad del servicio. Se deberá hacer de dos formas:
 - b.3) Difusión interna.
Se utilizarán herramientas de comunicación tales como correos electrónicos, boletines informativos, vitrinas informativas, entre otros.
 - b.4) Difusión externa.
Se podrán usar emisoras radiales locales, perifoneo, trípticos, afiches, uso de chalecos y/o pines que identifiquen a los trabajadores de las áreas involucradas en el proceso de simplificación.
 - b.5) Reglamentar el procedimiento.



- b.6) Acceder a certificaciones.
Se deberán elaborar manuales que permitan que los trabajadores cuenten con guías sobre cómo proceder en la práctica.



MINISTERIO DE SALUD
HON. D. AMÉRICO SANDOVAL L.
.....
DR. AMÉRICO SANDOVAL LARA
Director Ejecutivo
Oficina Ejecutiva de Administración
C.R.F. 31551 RNE 23268