



ORGANISMO
DE MEJORA
REGULATORIA

LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA DE LOS TRÁMITES DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

San Salvador, agosto 2023

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 2 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

Contenido

I. Disposiciones generales para la Simplificación de Trámites.....	3
I.1. Marco Legal.....	3
I.2. Objetivo.....	4
I.3. Ámbito de aplicación.....	4
I.4. Definiciones.....	5
I.5. Principios de la Simplificación de Trámites.....	6
I.6. Metodología para la Simplificación de Trámites.....	7
II. Levantamiento del Trámite.....	9
II.1. Conformación de Comité o equipos de simplificación.....	9
II.2. Descripción del trámite e identificación de sus elementos.....	9
II.3. Descripción del sistema informático (si aplica).....	9
III. Diagnóstico del Trámite.....	10
III.1. Principio de Necesidad.....	10
III.2. Principio de Efectividad.....	11
III.3. Principio de Proporcionalidad.....	12
III.4. Principio de Legalidad del trámite y sus elementos.....	12
III.5. Informe del Diagnóstico del Trámite.....	12
IV. Rediseño del Trámite.....	13
IV.1. Medidas para impactar el componente de <i>requisitos</i> en relación a los principios de Efectividad y Proporcionalidad (Sección III.2. y III.3.).....	13
IV.2. Medidas para impactar el componente del <i>proceso interno</i> , en relación al Principio de Proporcionalidad (Sección III.3.).....	14
IV.3. Medidas para impactar el componente de <i>frecuencia</i> , en relación al Principio de Necesidad y Proporcionalidad (Sección III.1. y III.1.3).....	15
IV.4. Informe del Rediseño del Trámite.....	15
V. Implementación del Rediseño del Trámite.....	16
V.1. Redefinición de procesos y procedimientos.....	16
V.2. Adecuación normativa y Evaluación de Impacto Regulatorio.....	17
V.3. Desarrollo tecnológico.....	17
V.4. Evaluación y Mejora Continua.....	18
Referencias bibliográficas.....	20
Anexos.....	22
Anexo 1: Formulario del Principio de Necesidad.....	22
Anexo 2. Formulario del Principio de Efectividad.....	25
Anexo 3. Formulario del Principio de Proporcionalidad.....	26
Anexo 4. Modelo para el Diagnóstico del Trámite.....	30
Anexo 5. Modelo para el Rediseño del Trámite.....	31

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 3 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

I. Disposiciones generales para la Simplificación de Trámites

I.1. Marco Legal


Estos lineamientos para la simplificación administrativa se desarrollan en el marco de la implementación de la Ley de Mejora Regulatoria (LMR¹), la cual tiene por objeto, *“asegurar la calidad de las regulaciones de los sujetos obligados, para que generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad, y se eliminen exigencias y requisitos que, sin fundamento, o apartándose de las plataformas tecnológicas, afecten el clima de negocios, la competitividad, el comercio exterior y la atracción de inversiones; para lo cual, se crea el Sistema de Mejora Regulatoria”*; así como bajo el marco del Acuerdo de Cooperación Interinstitucional en Mejora Regulatoria.

Además, en el artículo 30 la LMR señala que los sujetos obligados deberán ejecutar actividades de simplificación administrativa, como parte de la transformación del Estado y se añade el inciso tercero que *“El Organismo emitirá lineamientos sobre metodologías, para la medición de la carga administrativa de los trámites de los sujetos obligados, que orienten las acciones de simplificación”*.

Por su parte el artículo 31 de la LMR señala que los sujetos obligados deberán analizar la eficacia y simplicidad de sus trámites, y buscar una continua reducción de los costos de cumplimiento (aquellos costos en que los sujetos regulados incurren para satisfacer los trámites, requisitos o papeleo para cumplir con las obligaciones de la regulación, dentro de estos costos no se consideran los pagos de tasas o tarifas) de los usuarios, con el apoyo de las instituciones competentes en el tema.

El artículo 4 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) establece limitantes a la exigencia de requisitos, especialmente los emitidos por la misma institución que los solicita o cuando ya se los hayan presentado con anterioridad; tampoco se podrán exigir documentos que obren en registros públicos y especialmente señala la prohibición de exigir requisitos que no se encuentren respaldados por el ordenamiento jurídico.

¹ Publicada en el D. O. N° 5, tomo N° 422 del 9 de enero de 2019.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 4 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

El artículo 9, inciso primero de la LPA establece que, con el fin de garantizar la simplificación y agilidad de los procedimientos administrativos, especialmente en aquellos sectores en los que sea necesaria la intervención de varios órganos o entidades administrativas para autorizar el desempeño de actividades empresariales o profesionales, la Administración podrá autorizar la creación de ventanillas únicas cuyo funcionamiento podrá desarrollarse reglamentariamente.


I.2. Objetivo

Proporcionar una guía de actuación para la Administración Pública que oriente el proceso de simplificación de trámites, para que estos se ejecuten de la forma más sencilla y ágil posible, tanto para los usuarios como para su institución, que mandatan tanto la LMR como la LPA.

I.3. Ámbito de aplicación

El artículo 13 de la LMR, referente a las competencias de los sujetos obligados en su literal d), establece que cada año deben elaborar Planes anuales de mejora regulatoria y en ese marco estos lineamientos son orientativos para los esfuerzos de Simplificación Administrativa que desarrollarán las Instituciones Públicas dentro de las actividades previstas en dichos planes. Los presentes lineamientos son aplicables a los trámites y de acuerdo al artículo 25, inciso 2, y el artículo 29 de La Ley de Mejora Regulatoria, la información mínima de un trámite en adelante denominada "elementos", son los siguientes:

- Nombre del trámite/modalidad y su descripción
- Medios de presentación
- Terceros autorizados
- Periodicidad
- Vigencia
- Cobros y tarifas
- Plazo de respuesta
- Requisitos

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 5 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

- Base legal de la información mínima del trámite
- Características del trámite y de los usuarios

I.4. Definiciones


- Actividad²:** Es la suma de un conjunto de tareas que normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o en una función.
- Carga administrativa³:** Son aquellas actividades de naturaleza administrativa que deben llevar a cabo por los sujetos obligados para cumplir con las obligaciones derivadas de la normativa. Para las empresas son costes que estas deben soportar para cumplir las obligaciones de facilitar, conservar o generar información sobre sus actividades o su producción, para su puesta a disposición y aprobación, en su caso, por parte de autoridades públicas o terceros y constituyen un subconjunto de los costes administrativos de las empresas.
- Mejora Regulatoria⁴:** Política Pública orientada a formular regulaciones claras y mecanismos eficaces para su creación, aplicación y evaluación, para contribuir al adecuado funcionamiento de las actividades públicas y de la sociedad en su conjunto.
- Plan de Mejora Regulatoria (PMR)⁵:** Documento elaborado por los sujetos obligados con los objetivos, metas, indicadores y actividades para mejorar la calidad de las regulaciones vigentes y futuras, relativas a los procedimientos y trámites; en el cual se detallan entre otros aspectos: Los trámites a simplificar, las actividades de simplificación, el plazo de ejecución, meta de reducción de cargas

² Unidad Didáctica 3: los procesos como actividad de valor en la organización; Arias Coello, Alicia; Facultad de Ciencias de la Documentación; Universidad Complutense de Madrid

³ Manual de Simplificación Administrativa y reducción de cargas para la administración General del Estado; Ministerio de hacienda y administraciones públicas, Secretaría de estado de Administración Pública; España, septiembre 2014.

⁴ Artículo 5 literal d) de la LMR.

⁵ Artículo 5 literal e) de la LMR.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 6 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

administrativas y la programación de las Evaluaciones de Impacto Regulatorio (EIR) Ex Post que realizarán cada año.

- e) **Proceso⁶**: Serie de operaciones que logran el avance del producto hacia su tamaño, forma y especificaciones finales. Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman las entradas en resultados útiles.
- f) **Producto**: Resultado de un proceso.
- g) **Simplificación de Trámites**: Es toda actividad dirigida a hacer más sencilla, más fácil y menos complicada la actuación de la administración pública. Se asume como una función esencial e inexcusable de la administración pública⁷.
Es una herramienta de calidad para revisar y simplificar las normas administrativas. Estas normas implican papeleo y trámites a través de los cuales la administración recaba información y afecta a las decisiones económicas individuales⁸.
- h) **Trámite⁹**: La solicitud o entrega de información por parte de los particulares a la Administración Pública, con el objetivo de cumplir con una obligación, obtener un beneficio, recibir un servicio u obtener alguna resolución.

I.5. Principios¹⁰ de la Simplificación de Trámites

- a) **Buena fe**: Todos los participantes en el procedimiento deben ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una persona correcta, la cual se presume de todos los intervinientes.

⁶ Niebel, Benjamín y Freivaldc, Andris; Mc Graw Hill; Ingeniería Industrial: Métodos, estándares y diseño del trabajo; duodécima edición.

⁷ Manual de Simplificación Administrativa y reducción de cargas para la administración General del Estado; Ministerio de hacienda y administraciones públicas, Secretaría de estado de Administración Pública; España, septiembre 2014.

⁸ Reducir el papeleo, estrategias nacionales para la Simplificación de Trámites. Colección Estudios y documentos. OCDE, diciembre 2008.

⁹ Artículo 5 literal h) de la LMR.

¹⁰ Art. 3 de la Ley de Procedimientos Administrativos y Art. 6 de la Ley de Mejora Regulatoria.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 7 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

- b) **Efectividad**: Implica exigir solo la información indispensable para alcanzar el objeto del trámite en el menor tiempo e imponiendo los menores costos posibles.
- c) **Legalidad**: La Administración Pública actuará con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que solo puede hacer aquello que esté previsto expresamente en la Ley y en los términos en que ésta lo determine.
- d) **Necesidad**: Implica valorar que el trámite contribuye a resolver un problema relevante.
- e) **Proporcionalidad**: Las actuaciones administrativas deben ser cualitativamente aptas e idóneas para alcanzar los fines previstos, restringidas en su intensidad a lo que resulte necesario para alcanzar tales fines y limitadas respecto a las personas cuyos derechos sea indispensable afectar para conseguirlos. Deberá escogerse la alternativa que resulte menos gravosa para las personas y en todo caso, el sacrificio de éstas debe guardar una relación razonable con la importancia del interés general que se trata de salvaguardar.
- f) **Simplicidad**: Los trámites deberán redactarse utilizando lenguaje claro y simple, de fácil entendimiento.

1.6. Metodología para la Simplificación de Trámites

La simplificación de trámites se recomienda que sea liderada por el Comisionado o Enlace de Mejora Regulatoria¹¹, que entre otras funciones coordinará la ejecución de este proceso en su institución.

Proceso general

En la Figura 1 y en la Tabla 1 se describen las fases del proceso general de Simplificación de Trámites. Estas fases serán secuenciales y buscan orientar el trabajo de las instituciones en su proceso de Simplificación Administrativa.

Las fases indicadas serán desarrolladas, de forma individual, para cada uno de los trámites incorporados en el Plan de Mejora Regulatoria (PMR).

¹¹ Artículo 14 de la LMR.

Figura 1. Proceso general de Simplificación de Trámite.

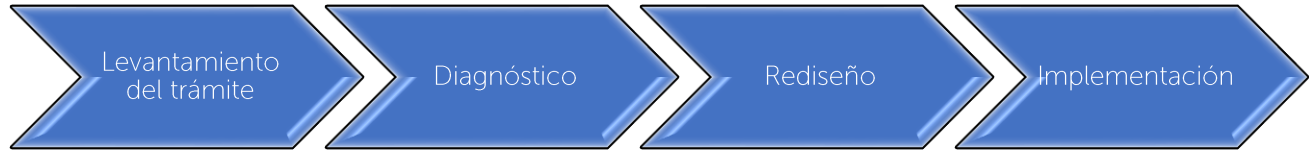


Tabla 1. Proceso general para la Simplificación de Trámites.

FASE	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESULTADOS
Capítulo II <i>Levantamiento del Trámite</i>	Conocer y documentar el trámite a simplificar	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación de Comité o equipos de simplificación • Descripción del trámite e identificación de sus requisitos y normativa • Descripción del sistema informático (si existe) 	Descripción completa del trámite
Capítulo III <i>Diagnóstico del Trámite</i>	Identificar y analizar desviaciones, demoras, reprocesos, cuellos de botella, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del principio de necesidad • Aplicación del principio de efectividad • Aplicación del principio de proporcionalidad • Aplicación del principio de legalidad • Informe del Diagnóstico 	Informe del diagnóstico realizado
Capítulo IV <i>Rediseño del Trámite</i>	Rediseñar el trámite, incluyendo el procedimiento y el resto de los elementos que lo componen	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas para impactar el componente de: <ul style="list-style-type: none"> ◦ requisitos ◦ proceso interno ◦ frecuencia • Informe del Rediseño del Trámite 	Informe de las mejoras identificadas y de la viabilidad de su implantación incluyendo las mejoras identificadas
Capítulo V <i>Implementación del Rediseño del Trámite</i>	Implementar el rediseño propuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Redefinición de procesos y procedimientos • Adecuación normativa y Evaluación de Impacto Regulatorio • Desarrollo tecnológico • Evaluación y Mejora Continua 	Normativa actualizada y Registro Nacional de Trámites actualizado

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 9 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

II. Levantamiento del Trámite

Esta actividad tiene como objetivo primario conocer y documentar el trámite que se va a simplificar, con la finalidad de que permita y facilite su posterior análisis y simplificación.

II.1. Conformación de Comité o equipos de simplificación

Una vez aprobado el PMR, se podrá coordinar el establecimiento del comité o equipos técnicos para realizar el análisis de cada trámite. El objetivo de estos equipos es la identificación de las acciones de simplificación y su posterior implementación.

El equipo podrá estar conformado de forma permanente por el Comisionado o Enlace de Mejora Regulatoria (como coordinador), un representante del área de planificación institucional, un apoyo legal, un representante de la unidad administrativa directamente responsable y, en función del trámite bajo análisis, se podrán incorporar aquellos técnicos vinculados directamente con el trámite.

II.2. Descripción del trámite e identificación de sus elementos

Como punto de partida se pueden utilizar los datos disponibles en el Registro Nacional de Trámites (RNT), independientemente si los trámites ya se encuentren inscritos en el mismo o no. Esta información, junto con el diagrama de flujo del procedimiento interno (si ya existe, no es necesario elaborarlo) y la descripción del sistema informático, si se cuenta con alguno, servirán de base para la siguiente fase de "diagnóstico".

En caso de que el trámite todavía no esté cargado en el RNT, se deberá recopilar la información mínima del trámite por otros medios. Cuando no se tenga cargada la base legal del trámite en el RNT se recomienda buscar y descargar el archivo digital de las regulaciones del catálogo de regulaciones del OMR o bien, del Centro de Documentación Judicial de la Corte Suprema de Justicia.

II.3. Descripción del sistema informático (si aplica)

Se recomienda describir las especificaciones de los dispositivos y de los sistemas operativos con el fin de determinar las capacidades tecnológicas de la(s) unidad(es)

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 10 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

administrativa(s) que interviene(n) en el trámite. Asimismo, describir las capacidades de la unidad organizativa de Informática: cantidad de empleados y sus áreas de especialización.

III. Diagnóstico del Trámite

El diagnóstico es un procedimiento, ordenado y sistemático, para conocer y establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos como resultado de aplicar los principios de la simplificación. Esto permitirá el establecimiento de las propuestas de rediseño del trámite.

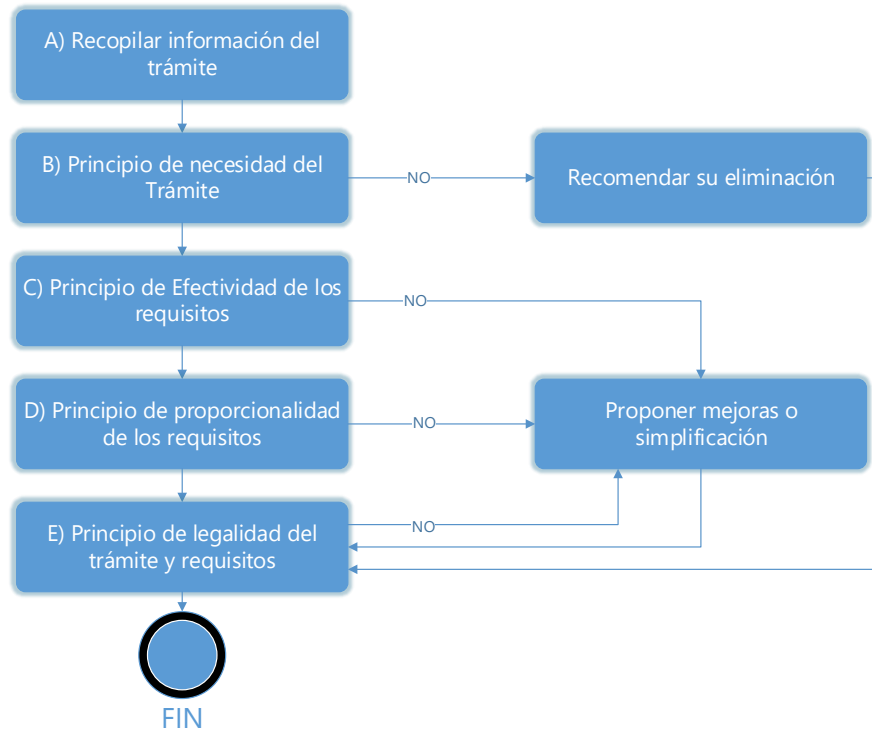
El diagnóstico permitirá evaluar el desempeño de la institución, mediante el análisis de los trámites bajo su responsabilidad, de modo que pueda facilitar a futuro, la toma de decisiones en materia de simplificación de trámites. En esta fase, posterior al diagnóstico, se rediseñará el nuevo modelo de gestión del trámite, aplicando de forma sistemática los principios de necesidad, efectividad, proporcionalidad y legalidad definidos anteriormente, con el fin de identificar las mejoras viables de implantar. Se recomienda tomar una muestra de las operaciones como base para el análisis de simplificación. Se revisará todo el trámite, pero no todas las transacciones, por cuestiones de tiempo. El procedimiento general sugerido para esta fase se detalla en la Figura 2.

Se busca identificar si el trámite y sus elementos cumplen con los principios de necesidad, efectividad, proporcionalidad y legalidad, con el fin de determinar si se debe continuar solicitando, modificarlo o si será necesario eliminarlo total o parcialmente. Para esto se sugiere aplicar las siguientes evaluaciones:

III.1. Principio de Necesidad

Busca identificar la justificación de la existencia del trámite mismo; identificando el problema que busca resolver, sus causas, consecuencias y los actores involucrados. Asimismo, se busca evaluar como evolucionaría el problema en caso de que el trámite no existiera, la frecuencia anual con la que se realiza y las alternativas para alcanzar los objetivos planteados.

Figura 2. *Etapas principales de la Simplificación de Trámites.*



Adicionalmente, es necesario considerar los riesgos en términos del nivel de impacto del problema que resuelve el trámite y el nivel de probabilidad de que ese problema suceda. El Anexo 1 contiene el Formulario del Principio de Necesidad, en el cual se describe paso a paso la guía para su análisis y llenado.

En caso de identificar que el trámite es necesario, se continuará con los siguientes pasos del análisis. Si el trámite no es necesario, se recomienda eliminarlo.

III.2. Principio de Efectividad

Con la aplicación de este principio se busca evaluar la relevancia que tiene cada uno de los elementos que conforman el trámite, con el objetivo de eliminar toda complejidad innecesaria en el mismo.

El Anexo 2 contiene el Formulario del Principio de Efectividad, en el cual se describe paso a paso la guía para su análisis y llenado.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 12 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

III.3. Principio de Proporcionalidad

Este principio busca la debida proporción entre el objetivo del trámite y las obligaciones exigidas a los usuarios. Una forma de agilizar y concentrar el esfuerzo es identificar qué componente del trámite aporta más a la carga administrativa que este genera: la cantidad de requisitos exigidos, el tiempo o plazo de respuesta o el número de veces que anualmente se procesa el mismo en relación a la periodicidad y vigencia del trámite.

El Anexo 3 contiene el Formulario del Principio de Proporcionalidad, en el cual se describe paso a paso la guía para su análisis y llenado.


III.4. Principio de Legalidad del trámite y sus elementos

En esta etapa se aplicará lo establecido en la LMR y los criterios y lineamientos del RNT emitidos por el OMR, con el fin de determinar el sustento legal del trámite y sus principales elementos. En caso de detectar elementos que tengan problemas de legalidad, se deberán tomar las acciones necesarias para generar el sustento legal necesario.

Se deberá tomar en cuenta que, si es necesario realizar modificaciones a regulaciones, deberá considerarse el plazo necesario para realizar las Evaluaciones de Impacto Regulatorio (EIR) que mandata la LMR.

III.5. Informe del Diagnóstico del Trámite

En este punto se deben recopilar los análisis y conclusiones, luego de haber aplicado los formularios de los principios y elaborar un informe del diagnóstico que resuma y señale los principales hallazgos que contribuyan al rediseño del trámite. Es importante que se identifiquen específicamente aquellos elementos del trámite que serán sujetos de simplificación. Además, se recomienda revisar el flujo, revisar documentación o expediente de los trámites e identificar fallos históricos. En el Anexo 4 se incluye un Modelo para el Diagnóstico del Trámite.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 13 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

IV. Rediseño del Trámite

El objetivo es rediseñar el trámite, incluyendo el procedimiento y el resto de sus elementos por medio de la identificación de acciones concretas de simplificación.

El rediseño se inicia tan pronto como se complete la etapa del diagnóstico. Este se desarrolla para cumplir con los nuevos objetivos y estrategias que quiere alcanzar el sujeto obligado, los cambios derivados del uso de la tecnología, los cambios legales, la corrección de las disfunciones verificadas en el trámite, y finalmente la incorporación de las mejoras necesarias.

A continuación, se detallan las acciones de Simplificación de Trámites que se pueden considerar, para rediseñar el trámite. Las medidas se han agrupado en función del componente que aporta más a la carga administrativa del trámite.

IV.1. Medidas para impactar el componente de *requisitos* en relación a los principios de Efectividad y Proporcionalidad (Sección III.2. y III.3.)

Estas medidas están orientadas a reducir la cantidad de requisitos que se demandan al usuario para la realización del trámite. Este tipo de medidas están orientadas a que las instituciones brinden orientación oportuna a los usuarios sobre los requisitos exigidos, la forma de presentarlos y la forma de resolver las solicitudes.

- Realizar cambios normativos que permitan:
 - Simplificar requisitos, al reducir la dificultad de estos o al reducir el número de copias que se soliciten.
 - Eliminar requisitos no necesarios, con base en los criterios del artículo 4 de la LPA o porque se identifica que no aportan información relevante para la resolución del trámite.
- Desarrollar y oficializar manuales o lineamientos que definan los criterios de resolución de los trámites.
- Suprimir obligaciones, barreras no arancelarias o medidas que restringen u obstaculizan el comercio o limitan la productividad de las empresas.
- Facilitar información a los particulares sobre los cambios de la regulación.
- Eliminar la discrecionalidad, al establecer un procedimiento estándar de resolución.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 14 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

- Simplificar formatos de formularios y otros documentos anexos.
- Utilizar un lenguaje más simple.
- Crear y distribuir un manual de información del trámite para los usuarios.
- Brindar asesoría para el cumplimiento de requisitos.
- Formular cartas de derechos de los usuarios (Defensoría del Consumidor).

IV.2. Medidas para impactar el componente del *proceso interno*, en relación al Principio de Proporcionalidad (Sección III.3.)

Se busca rediseñar el proceso interno por el cual se resuelve el trámite, de forma que se facilite a los usuarios la presentación de las solicitudes y se reduzcan los tiempos de respuesta.

- Realizar cambios normativos que permitan:
 - Reducir el plazo máximo de resolución.
 - Establecer procedimientos de resolución inmediata.
 - Delegaciones de firmas y autorizaciones.
 - Convertir el trámite en un "aviso" de parte del usuario, sin necesidad de emitir una resolución. Cuando esta sea posible.
- Establecer ventanillas únicas.
- Obtener cooperación interinstitucional que permita compartir información relevante para la resolución de los trámites.
- Reingeniería del proceso interno: rediseño del proceso interno de la institución; esto requiere un análisis detallado de las actividades realizadas, con el fin de eliminar aquellas que no son necesarias para la resolución (que no agregan valor al proceso o son redundantes) y se simplifica el resto de las actividades en lo posible.
- Mejoras y actualizaciones en los medios digitales.
- Priorizar la simplificación de actividades como inspecciones o similares, que requieren la participación del usuario.
- Crear o modificar manuales de procesos, incluyendo la modificación de formatos, si aplica.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 15 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

- Crear mecanismos de asesoría o instructivo de información para los usuarios, que los oriente en la forma de realizar el trámite, detallando oficina responsable, contacto, requisitos generales y específicos, criterios de resolución, etc.
- Publicar información detallada del cargo (responsable del trámite) al cual se le puede contactar.
- Crear mecanismos para compartir información entre dependencias de la institución y/o con otras instituciones.
- Generar más opciones de pago, en línea de preferencia.


IV.3. Medidas para impactar el componente de *frecuencia*, en relación al Principio de Necesidad y Proporcionalidad (Sección III.1. y III.1.3)

Este tipo de medidas busca reducir la demanda del trámite por parte de los usuarios, con el fin de descongestionar a la administración pública y que el usuario no tenga que acudir con mucha frecuencia.

- Realizar cambios normativos que permitan ampliar la vigencia o reducir la periodicidad.
- Reducción de la frecuencia de presentación de los datos o documentos.
- Coordinar con las instituciones que tengan que emitir resoluciones previas, para tener acceso a las resoluciones y así no requerirlas a los usuarios.

IV.4. Informe del Rediseño del Trámite

Al haber identificado las propuestas para rediseñar el trámite, estas se deberán integrar al Modelo para el Rediseño del Trámite (Anexo 5) para un establecimiento formal de líneas de acción y su respectivo seguimiento. Se debería considerar una fecha de inicio, fecha de finalización, responsables y recursos necesarios para garantizar la ejecución de cada una de las propuestas de rediseño. Habrá que tener en cuenta la adecuación de los procesos, procedimientos y regulaciones al nuevo procedimiento diseñado; el desarrollo de aplicaciones informáticas que permitan implantar las mejoras identificadas; y, por último, la evaluación y mejora continua del proceso.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 16 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

Existen una serie de instrumentos que permiten a la Administración Pública medir y evaluar las actuaciones implementadas, así como identificar las áreas sobre las que debe trabajar para mejorar la prestación del servicio. La mejora continua permite adaptar la capacidad de respuesta de la institución a las nuevas necesidades de la sociedad.

V. Implementación del Rediseño del Trámite

El objetivo primordial es darles fiel cumplimiento a las propuestas finales de rediseño y materializar la simplificación de los trámites.

La puesta en funcionamiento de un nuevo procedimiento generalmente implica cambios en la forma de trabajar, lo que en algunas ocasiones podría constituir un obstáculo para la aceptación de la mejora. Por ello, es muy importante definir elementos facilitadores de la gestión del cambio, tales como: dar la información y formación adecuadas a los gestores del procedimiento y al personal de atención a la ciudadanía; y proporcionar la asistencia técnica necesaria.

El proceso de simplificación administrativa y agilización de trámites finalizará con: 1) la obtención de un trámite simplificado, libre de requisitos innecesarios; 2) la publicación de la nueva normativa que recoja todas las mejoras implantadas, y 3) la inscripción del trámite en el Registro Nacional de Trámites.

Figura 3. Proceso general de Implementación



V.1. Redefinición de procesos y procedimientos

Con base en las conclusiones obtenidas de la aplicación de los principios de Mejora Regulatoria, será necesario actualizar los manuales internos de la institución, para que estén acordes con los cambios realizados. En especial será necesario actualizar el detalle

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 17 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

de requisitos, tiempos de respuesta y flujograma de las actividades internas y sus responsables directos. Esta actividad debe incluir, necesariamente, procesos de difusión y capacitación interna para asegurarse que los cambios se realicen conforme a lo diseñado. Se deberá estar atentos a la retroalimentación de los funcionarios para asegurarse que se están considerando todos los elementos que intervienen en la gestión interna del trámite.

V.2. Adecuación normativa y Evaluación de Impacto Regulatorio

Las mejoras identificadas en el proceso de simplificación pueden requerir la modificación de la normativa que regula el trámite analizado, para lo cual será necesario realizar la respectiva Evaluación de Impacto Regulatorio (EIR), de acuerdo con los lineamientos emitidos por el OMR.


Tanto en el caso de que las mejoras definidas requieran cambios en la norma que regula el procedimiento o trámite, como cuando no lo requieran, y en este segundo caso en mayor medida y sobre todo en trámites complejos, sería recomendable la elaboración de una circular específica que permita orientar a los gestores en la práctica administrativa derivada del proceso de simplificación, en la interpretación adecuada de la norma existente y en su homogénea aplicación.

V.3. Desarrollo tecnológico

Esta etapa se puede iniciar una vez se han implementado las acciones de simplificación de los trámites, para efectos de que no sean digitalizados los trámites o elementos del mismo que debieron modificarse o eliminarse.

Los criterios que deberían orientar esta tarea son los siguientes:

- A. Utilizar de base las plataformas ya desarrolladas para la administración electrónica, tales como:
 - Sistema de firma electrónica de clave concertada o simple, de acuerdo con los modelos desarrollados por la Secretaría de Innovación de la Presidencia.
 - Usar los convenios de intercambio de información con los Registros Públicos para reducir la carga a los usuarios.
 - Sistemas de pago electrónico en línea actualmente disponibles.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 18 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

- Basarse en los lineamientos que hayan sido emitidos por la entidad competente, para este tipo de desarrollos.
- B. Desarrollar escenarios de creciente complejidad. En ocasiones no se pueden realizar todos los desarrollos de forma simultánea, por lo que se debe planificar el proceso de desarrollos que vayan considerando situaciones cada vez más complejas, en función de la disponibilidad de recursos.
- C. Interoperabilidad. Los desarrollos deben asumirse desde una visión integradora, de este modo, han de abordarse siguiendo estándares abiertos y deberán plantear desde el principio las necesidades de integración con otros sistemas.

V.4. Evaluación y Mejora Continua

El proceso de simplificación debería ser asumido como parte del proceso general de modernización y mejora continua de las instituciones del Estado, cuyo objetivo es conseguir una administración cada vez más capacitada para prestar eficazmente los trámites que son de su responsabilidad.

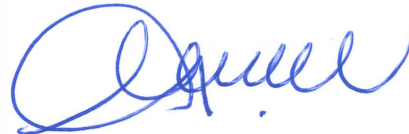
A continuación, se enumeran algunas herramientas que ayudan a mejorar la calidad de los servicios:

- **Indicadores de gestión.** Desde la perspectiva de la calidad de los servicios es necesario establecer indicadores que permitan el control de calidad en la actividad administrativa. Se trata de evaluar la capacidad de la organización de ejecutar la política prevista.
 Los indicadores pueden orientarse, tanto a generar información sobre los compromisos de calidad asociados a la elaboración de cartas de servicios, como a informar sobre los procesos de simplificación y mejora de la gestión. La formulación de indicadores de gestión se vincula al establecimiento de objetivos específicos.
- **Autoevaluaciones.** Implica la existencia de un sistema de indicadores que nos permite visualizar cómo está actuando la organización y qué resultados está consiguiendo; y facilita la definición de acciones y actividades de mejora para actuar sobre los criterios facilitadores, que son la causa de esos resultados.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 19 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			


- **Planes de Mejora.** Su objetivo es implementar las áreas de mejora detectadas en el desarrollo de proyectos de simplificación, desplegando acciones concretas y asociando responsables y plazos de ejecución.

Aprobado por:



Licda. Mariana Carolina Gómez
Directora Ejecutiva
Organismo de Mejora Regulatoria



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 20 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

Referencias bibliográficas

Libros

Aquilano, Chase y Jacobs (2000). *Administración de producción y operaciones* (8.ª ed.) (A. G. Rocha y M. C. González, trad.) Mc Graw Hill Educación.

Freivalds, A. y Niebel, B. W. (2009). *Ingeniería Industrial: Métodos, estándares y diseño del trabajo* (12.ª ed.) (C. R. Cordero Pedraza, trad.) Mc Graw Hill Educación.

Arias Coello, Alicia. Unidad didáctica: 3 La Gestión de los Procesos. Facultad de Ciencias de la Documentación; Universidad Complutense de Madrid.

Artículos científicos

Comité Técnico AEN/CTN 1 Normas Generales cuya Secretaría desempeña AENOR, Comité Europeo de Normalización (CEN). (septiembre 2001). Norma Española "Diagrama de flujo de plantas de proceso, Reglas Generales" (UNE-EN ISO 10628).


Instituto Nacional de Administración Pública, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2008). Reducir el papeleo. Estrategias nacionales para la simplificación administrativa.

Sanz, J. B., Carmona Calvo, M. A., Pérez, R. C., Rivas Zapata, M. A. y Panchon, F. T. (2002). Guía para una gestión basada en procesos del Instituto Andaluz de Tecnología (IAT).

Consejo de Ministros del Gobierno de España (2009). Método simplificado de medición de cargas administrativas y de su reducción. Sistema Compartido de las Administraciones Públicas.

Presidencia del Consejo de Ministros de la República de Perú (2017). Manual para la aplicación del análisis de calidad regulatoria.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2016). El ABC de la mejora regulatoria para las entidades federativas y los municipios: Guía práctica para funcionarios, empresarios y ciudadanos.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 21 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

Páginas web

Secretaría de Economía y la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria de México.

Programas de Mejora Regulatoria (PMR).

<https://www.gob.mx/conamer/documentos/infografia-de-los-programas-de-mejora-regulatoria>

Documentos legales

Gobierno de El Salvador (2019, 09 de enero del 2019). *Ley de Mejora Regulatoria (LMR).*

Diario Oficial No. 5, Número de Tomo 422.

<https://omr.gob.sv/2022/10/05/ley-de-mejora-regulatoria-y-lineamientos-de-las-herramientas-de-mejora-regulatoria/>

Gobierno de El Salvador (2018, 13 de febrero). *Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).* Diario Oficial No. 30, Número de Tomo 418.

<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/361DDB77-97E7-4EFF-B353-C6D872547E7C.pdf>

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 22 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

Anexos

Anexo 1: Formulario del Principio de Necesidad

SECCIÓN I: Análisis general	
Indicación: Responder a las preguntas claves para justificar el origen del trámite.	
¿Cuál problema resuelve el trámite?	
¿Cuál es el objetivo de realizar este trámite?	
Describir la forma como se desarrollará el problema sin la intervención del Estado	
¿Cuántas veces al año se solicita este trámite?	
¿De qué otra forma se podrían alcanzar los objetivos del trámite?	
SECCIÓN II: Análisis de riesgo	
¿Cuál es el nivel de impacto del problema que resuelve el trámite?	1. Bajo <input type="checkbox"/> 2. Medio <input type="checkbox"/> 3. Alto <input type="checkbox"/>
¿Cuál es el nivel de probabilidad que suceda el problema?	1. Bajo <input type="checkbox"/> 2. Medio <input type="checkbox"/> 3. Alto <input type="checkbox"/>
Conclusión del análisis: En caso de identificar que el trámite ya no es necesario, porque la problemática ya no existe o no es relevante o porque el riesgo es muy bajo (Impacto bajo y probabilidad baja o media) o por cualquier otra causa, se procederá a identificar las acciones necesarias para su eliminación formal. Esto puede conllevar la necesidad de derogar una normativa o la eliminación del trámite del Registro Nacional de Trámites (RNT) del OMR. En caso de identificar que el trámite es necesario, se continuará con los siguientes pasos del análisis.	

Formulario del Principio de Necesidad

Sección I: Análisis general

- **Identificar el problema que busca resolver el trámite:** Es decir la naturaleza y causa raíz de la problemática, los sujetos afectados, estimación de la magnitud del problema, posibles causas y consecuencias subyacentes.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 23 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

- **Objetivo de realizar el trámite:** Identificar la razón de ser del trámite mismo, es decir, qué se busca proteger con el trámite (bienes culturales, medio ambiente, derechos laborales, la salud, seguridad, por ejemplo). No es válido definir que un trámite se tiene que realizar solamente porque así lo establece una ley, el trámite debe proteger a la población de una situación potencialmente perjudicial.
- **Evolución del problema sin intervención del Estado:** Describir la situación que se presentaría si el Estado no establece este trámite. Indicar las consecuencias sociales de que este no exista.
- **Cuántas veces al año se solicita el trámite:** Señale el número de veces que se realizó este trámite durante el último año completo.
- **Alternativas para alcanzar los objetivos planteados:** Se sugiere identificar alternativas por las cuales se podría obtener resultados similares al trámite bajo análisis.

Sección II: Análisis de riesgo. Se busca evaluar los riesgos potenciales que enfrenta la sociedad en caso de que no exista el trámite, determinando el perfil de riesgo de cada evento potencial identificado sobre la base del producto de los dos siguientes factores:

- **Nivel de impacto del problema.** Estimar el nivel de impacto en la sociedad que genera el problema que busca resolver el trámite. Esta estimación cualitativa podría realizarse basándose en la experiencia que tenga el personal técnico que conoce la problemática y el trámite; ponderando la gravedad de la situación que se está regulando.
- **Nivel de probabilidad de ocurrencia del problema:** Identificar la probabilidad de ocurrencia del problema que busca resolver el trámite. Basado en la experiencia del personal técnico.

La Tabla 2 contribuye a decidir si eliminar o mantener el trámite en función del nivel del riesgo.

Tabla 2. Matriz para determinar el nivel del riesgo.

Matriz		Nivel de impacto del problema		
		Alto	Medio	Bajo
Nivel de probabilidad de ocurrencia del problema	Alto	SIMPLIFICAR	SIMPLIFICAR	SIMPLIFICAR
	Medio	SIMPLIFICAR	SIMPLIFICAR	ELIMINAR
	Bajo	SIMPLIFICAR	SIMPLIFICAR	ELIMINAR

En el caso que se mantenga el trámite, este se debería simplificar.

En caso de identificar que el trámite ya no es necesario, ya sea porque se determinó que la problemática ya no existe o que esta no es relevante o porque el riesgo de ocurrencia es muy bajo (impacto bajo y probabilidad baja o media) o porque existe una alternativa más simple que tiene el mismo efecto; se procederá a identificar las acciones necesarias para su eliminación formal. Esto puede conllevar la necesidad de modificar o derogar una regulación o la eliminación formal del trámite.

Anexo 2. Formulario del Principio de Efectividad

Análisis de Efectividad		
Indicación: Escribir todos los requisitos solicitados e indicar para cada uno, si este se puede eliminar. En caso que se considere que un requisito no se pueda eliminar se deberán fundamentar las razones:		
Requisitos	¿Se puede eliminar?	Fundamentar en caso de que responda No:
	Sí/No	
	Sí/No	
	Sí/No	
	Sí/No	
	Sí/No	
	Sí/No	
Conclusión del análisis: En caso de identificar requisitos que no contribuyen al logro del objetivo del trámite, se deberán identificar las acciones necesarias para su eliminación formal.		

Formulario del Principio de Efectividad

Es necesario detallar cada uno de los elementos que conforman el trámite. Estos pueden ser parte de un formulario o documentación que es necesario presentar como anexo o adjunto al mismo. Se analizará si cada uno de los requisitos exigidos contribuyen efectivamente a alcanzar el objetivo del trámite, esto permite identificar si cada requisito debe mantenerse o eliminarse. En caso de identificar que es necesario mantener un requisito, se deberán indicar las razones que justifican mantenerlo. En caso de determinar requisitos que no contribuyen al logro del objetivo del trámite, será necesario identificar las acciones necesarias para su eliminación formal.

Anexo 3. Formulario del Principio de Proporcionalidad

SECCIÓN I: Requisitos				
Indicación: Escribir todos los requisitos solicitados e indicar para cada uno, si es nuevo o preexistente, nivel de dificultad, involucramiento con otras instituciones y finalmente el tiempo para cumplir con el requisito (en jornada calendario):				
Nombre del requisito	Tipo	Dificultad	¿Involucra otra institución?	
1.	<input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Preexistente	<input type="checkbox"/> Secretarial <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Directivo	Sí / No	
2.	<input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Preexistente	<input type="checkbox"/> Secretarial <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Directivo	Sí / No	
3.	<input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Preexistente	<input type="checkbox"/> Secretarial <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Directivo	Sí / No	
4.	<input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Preexistente	<input type="checkbox"/> Secretarial <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Directivo	Sí / No	
5.	<input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Preexistente	<input type="checkbox"/> Secretarial <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Directivo	Sí / No	
6.	<input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Preexistente	<input type="checkbox"/> Secretarial <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Directivo	Sí / No	
7.	<input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Preexistente	<input type="checkbox"/> Secretarial <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Directivo	Sí / No	
8.	<input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Preexistente	<input type="checkbox"/> Secretarial <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Directivo	Sí / No	
Indicar el tiempo promedio que el usuario invierte en la comprensión del trámite.				
Indicar el tiempo promedio que el usuario invierte en traslados y transporte a la institución.				
Indicar el tiempo promedio que el usuario invierte en colas en la institución.				
Conclusión del análisis: se buscará hacer más expedito el trámite por medio de las siguientes acciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Concentrar el esfuerzo de simplificación en los requisitos nuevos y luego en los preexistentes. 2. Reducir la dificultad del requisito (pasar de nivel Directivo a Profesional o Técnico o Secretarial) 3. Buscar la coordinación interinstitucional, para reducir el traslado físico de información de un lado al otro. 4. Aplicar lo señalado en el apartado III.5 "Acciones de simplificación a considerar" para seleccionar las acciones específicas a implementar. 				

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 27 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

SECCIÓN II: Proceso interno	
Indicar el tiempo promedio real de duración del trámite (días hábiles) desde que se recibe la solicitud hasta que se emite la resolución.	
Indicar el número promedio de veces que el usuario debe acercarse a la institución para obtener la resolución del trámite (número de interacciones o comparecencias).	
¿El trámite se puede realizar en una plataforma digital en línea (desde presentar la solicitud hasta realizar los pagos necesarios y recibir la resolución)?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Parcialmente
En caso de haber respondido "Parcialmente" en la pregunta anterior, indicar cuáles etapas del trámite pueden realizarse por medio de la plataforma digital en línea.	<input type="checkbox"/> Presentar solicitud en línea <input type="checkbox"/> Recibir y solventar observaciones en línea <input type="checkbox"/> Pagar en línea <input type="checkbox"/> Imprimir resolución oficial <input type="checkbox"/> Firma de manera electrónica <input type="checkbox"/> Otro: _____
¿Con que frecuencia se reciben quejas sobre la operatividad de la plataforma digital?	<input type="checkbox"/> Diario <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual
<p>Conclusión del análisis: Se buscará eliminar aquellas actividades que no son necesarias para la resolución y se simplifica el resto de las actividades en lo posible.</p> <p>En el apartado 3.4 "Compendio de simplificación" se presenta un detalle más amplio de acciones a considerar.</p>	

Formulario del Principio de Proporcionalidad

Sección I: Requisitos. Permite la simplificación de requisitos. En esta sección se detallarán todos los requisitos del trámite, luego de aplicar el principio de efectividad.

Para cada requisito se indicará si es un documento o informe que ya debería tener el usuario (preexistente) o si lo tiene que obtener exclusivamente para realizar el trámite (nuevo).

Para definir el nivel de dificultad de cada requisito se podrá usar la clasificación mostrada en la Tabla 3.

Además, se debe indicar si el requisito debe ser emitido por otra institución pública y el nombre de esa institución que lo emite.

Tabla 3. Clasificación de requisitos por nivel de dificultad.

Grupo	Descripción
Secretarial	Son requisitos sencillos que no requieren algún grado de especialización técnica o profesional.
Técnico	Requisitos que cuentan con un cierto grado de especialización técnica.
Profesional	Requisitos que cuentan con un grado de especialización elevado, que podrían implicar la contratación de un profesional externo para cumplir con los mismos. Tales como evaluaciones de impacto ambiental, planos arquitectónicos, elaboración de escrituras públicas, certificaciones de fotocopias, peritajes y similares.
Directivo	Requisitos de trámites complejos que no pueden ser delegados a terceros y que requieren la participación de los dueños de la empresa o personal con puesto directivo.

La información puede ser *estimada* por los técnicos que son responsables directos del trámite, tal como "tiempo promedio que el usuario invierte en comprensión del trámite", "tiempo promedio que el usuario invierte en traslados y transporte a la institución" y "el tiempo promedio que el usuario invierte en colas en la institución".

Esta información servirá de base para la conclusión del análisis de esta primera sección.

Se puede hacer más expedito el trámite por medio de las siguientes acciones:

1. Concentrar los esfuerzos de simplificación en los requisitos nuevos y luego en los preexistentes.
2. Reducir la dificultad del requisito (pasar de nivel Directivo a Profesional o Técnico o Secretarial)
3. Buscar la coordinación interinstitucional, para reducir el traslado físico de información. Para esto hay que verificar la posibilidad de realizar convenios que permitan el intercambio de información.
4. Aplicar lo señalado en el apartado "IV.1.1. Para impactar el componente de requisitos" para seleccionar las acciones específicas a implementar.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ORGANISMO DE MEJORA REGULATORIA	LINEAMIENTO	CÓDIGO: GSAP- L- 002 FECHA: AGOSTO 2023 REVISIÓN: 0 PÁGINA: 29 de 31
LINEAMIENTOS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			

Sección II: Proceso interno. Permite analizar el proceso que realiza la institución para resolver la solicitud del trámite. Esta sección debería usarse, principalmente, en caso de que se detecte que el plazo de respuesta del trámite es excesivo y es el componente que genera la mayor carga administrativa o bien, que es la causa principal de los reclamos de los usuarios.

Primero debe indicarse el promedio real de duración del trámite en días hábiles. Para esto será necesario verificar los registros de la institución y determinar, con base en evidencia, el plazo promedio transcurrido desde que ingresó la solicitud hasta que se comunica al usuario que está lista la resolución. Debe cuidarse de no utilizar la fecha de entrega de la respuesta al usuario, dado que este puede tardarse en retirarla y eso distorsionaría el análisis, por ser un tiempo que no controla la institución.

Además, se debe investigar cuantas veces interactúa el usuario con la institución para obtener la resolución. Por lo menos son 2 interacciones, la primera para presentar la solicitud y la segunda para retirar la resolución. Será necesario consultar los registros para identificar el número de veces que, en promedio, se vuelve necesaria la presencia del usuario, ya sea por inspecciones, aclaraciones, observaciones a los documentos, etc.

Luego se puede completar el resto de las preguntas: si el trámite se puede hacer en línea (total o parcialmente), que etapas pueden hacerse en línea y el número de quejas que se reciben del sistema.

Este formulario concluye con la identificación de las acciones de simplificación del proceso interno, lo cual permite reducir el plazo de respuesta y contar con un proceso estructurado y simplificado.

Un último componente por evaluar será la **frecuencia** o demanda anual del trámite. Para esto será necesario evaluar la vigencia de la resolución que se genera y evaluar si es posible ampliarla, en función de las características de la problemática que resuelve y de los objetivos que se persiguen con el trámite. Se deberán identificar las acciones legales necesarias para esa ampliación, en caso de que sea factible realizarla.

Anexo 4. Modelo para el Diagnóstico del Trámite

Objetivo del informe: Reunir las conclusiones de aplicación de los formularios de los principios con el fin de producir las propuestas de rediseño del trámite.

Trámite / Modalidad:

Principio de Necesidad.

Hallazgos principales
1.
2.

Principio de Efectividad.

Hallazgos principales
1.
2.

Principio de Proporcionalidad.

Hallazgos principales
1.
2.

Principio de Legalidad.

Hallazgos principales
1.
2.

Conclusión general del informe:

Anexo 5. Modelo para el Rediseño del Trámite

Objetivo del informe: Plantear las propuestas concretas para rediseñar el trámite.

Trámite / modalidad:

Principio de Necesidad.

Propuestas		Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsables	Recursos necesarios
1.					
2.					

Principio de Efectividad.

Propuestas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsables	Recursos necesarios
1.				
2.				

Principio de Proporcionalidad.

Propuestas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsables	Recursos necesarios
1.				
2.				

Principio de Legalidad.

Propuestas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsables	Recursos necesarios
1.				
2.				

Propuesta final de rediseño del trámite: