

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**GUÍA METODOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN
DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (LPA)**

**DEPARTAMENTO GESTIÓN DE
CALIDAD INSTITUCIONAL**

MARZO 2020



ÍNDICE

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | HOJA DE APROBACIÓN..... | 2 |
| 2 | MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA VIGENTES..... | 3 |
| 3 | VIGENCIA..... | 3 |
| 4 | PRESENTACIÓN..... | 3 |
| 5 | ÁREAS RESPONSABLES..... | 4 |
| 6 | OBJETIVO GENERAL..... | 4 |
| 7 | ETAPAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA SIMPLIFICACION DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | 4 |
| 7.1 | PASO 1: DEFINICIÓN DE EQUIPO Y PLAN DE TRABAJO..... | 5 |
| 7.2 | PASO 2: DESCRIBIR CÓMO SE REALIZA ACTUALMENTE EL TRÁMITE O PROCEDIMIENTO | 6 |
| 7.3 | PASO 3: ANÁLISIS FUNCIONAL Y NORMATIVO | 7 |
| 7.4 | PASO 4: PROPUESTAS DE MEJORA Y FICHA DE PRESENTACIÓN | 7 |
| 7.5 | PASO 5: SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA..... | 10 |
| 8 | REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS | 11 |



PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN

| NOMBRE | DEPENDENCIA |
|------------------|---|
| Daniel Chacón | Asesor Jurídico de la Dirección General |
| Martha Palma | Asistente de Subdirección Administrativa |
| Sonia Roque | Colaboradora Jurídica - Depto. Jurídico de Gestión Administrativa |
| Alicia Azucena | Jefa Sección de Desarrollo y Gestión de Procesos |
| Ricardo Corado | Sección de Desarrollo y Gestión de Procesos |
| Ricardo Trujillo | Sección de Desarrollo y Gestión de Procesos |
| Cecibel Recinos | Sección de Desarrollo y Gestión de Procesos |

1 HOJA DE APROBACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| Lic. Luis Montano Jefe Unidad Jurídica | Licda. Renata Vásquez de Vásquez Jefa Departamento Gestión de Calidad Institucional | Lic. Jonnathan M. Salazar Subdirector Administrativo |
| Revisó | Revisó | Revisó |

| | |
|---|--|
| | |
| | |
| Licda. Delmy Cañas de Zacarías Directora General | Dr. Carlos Flamenco Jefe Unidad Desarrollo Institucional |
| Autorizó | Oficializó |



2 MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA VIGENTES

• NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014

- ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
 - Definición del Sistema de Control Interno Art.2
 - Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3
 - Responsables del Sistema de Control Interno Art.5
- ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
 - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43, 44, 45
 - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47
 - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49

• LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (LPA)

3 VIGENCIA

La presente **Guía de aplicación** entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación.

4 PRESENTACIÓN

En el marco de la aplicación y puesta en marcha de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) se realizará la adecuación y simplificación administrativa de trámites y procedimientos, que es el resultado de aplicar un conjunto de técnicas y prácticas en la gestión de los procedimientos administrativos con el objetivo que éstos resulten más ágiles y accesibles a los derechohabientes y ciudadanía en general. Para ello, es condición indispensable contar, además, con la participación y colaboración de todas las dependencias y personas implicadas en la gestión de los procedimientos objeto de simplificación.

Esta guía es desarrollada en el contexto de simplificación administrativa; recoge recomendaciones y criterios para abordar un proyecto de esta naturaleza en dos aspectos: por un lado, el diseño del proceso organizativo para una simplificación administrativa y, por otro que dichos procesos puedan ser aplicables de cara al servicio que se presta al usuario (derechohabiente).



A efecto de comprensión de éste documento, se entenderá por procedimiento el conjunto de pasos o etapas necesarias para llegar a la conformación de un resultado o resolución final (acto administrativo), dicha resolución o acto administrativo se producirá o consignará por escrito, cuando su naturaleza o circunstancia no establezcan otra forma de respuesta. Para el caso de solicitudes, se entenderán éstas como las que la administración (área correspondiente) debe resolver sin más trámite que la presentación del escrito que contiene la información; es decir, aquellas en las que, para brindar respuesta no se ha establecido un procedimiento.

5 ÁREAS RESPONSABLES

Todas las dependencias del ISSS como entes o sujetos obligados a la aplicación de la LPA, serán responsables directos de implementar el proceso de la simplificación de trámites y procedimientos antes del mes de agosto.

Así mismo, se conformará una **Comisión encargada de la implementación de la LPA**, la cual deberá integrarse por un representante de las áreas siguientes: Unidad Jurídica (Coordinador), Unidad de Desarrollo Institucional y Subdirección Administrativa. Ésta comisión se encargará de validar y aprobar el resultado de la simplificación de trámite y procedimientos administrativos, así como, de gestionar la actualización de los documentos normativos que requieran cambios por la aplicación de la LPA.

Ésta Comisión definirá personal de su área que les apoyen para dar respuesta a las solicitudes recibidas de las dependencias, así como el análisis previo a la aprobación que ellos realizarán.

6 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una metodología para la aplicación de la simplificación de trámites y procedimientos administrativos para que las diferentes dependencias del Instituto avancen de manera conjunta y coordinada en la implementación de la LPA.

7 ETAPAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA SIMPLIFICACION DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La simplificación administrativa de trámites y procedimientos, tiene la finalidad de modificar y agilizar los procesos, secuencias de trámites y actuaciones a través de los cuales las dependencias de cara a la ciudadanía prestan los servicios que tienen encomendados o adoptan decisiones sobre requerimientos y solicitudes formuladas. En este sentido, se definen los siguientes pasos para realizar una simplificación de manera sistematizada:



7.1 PASO 1: DEFINICIÓN DE EQUIPO Y PLAN DE TRABAJO

La jefatura del área correspondiente determinará el alcance de la simplificación que se pretende poner en marcha de los trámites o procedimientos que ejecuta, para lo que se sugiere:

- **Definición del equipo de trabajo encargado de abordarlo.** Dicho equipo definirá una persona responsable, estará integrado por aquellas personas que participan en la ejecución de los procedimientos (la cantidad y el perfil de dichas personas está en función del tamaño y circunstancias de cada dependencia).

La simplificación administrativa debe ser abordada mediante dinámicas de trabajo en equipo que favorezcan y procuren el consenso en la toma de decisiones. Estas dinámicas de trabajo se aplicarán a lo largo de todo el proceso, donde éste equipo realizará:

- ✓ Identificación de los trámites o procedimientos y sus documentos auxiliares.
 - ✓ Descripción del trámite o procedimiento actual donde se visualice la interacción con el usuario.
 - ✓ Revisión del trámite o procedimiento para decidir las medidas de simplificación a incorporar en base a la LPA.
 - ✓ Envío de fichas de simplificación a la Comisión para aprobación.
 - ✓ Solicitud de actualización de los documentos oficiales.
- **Elabora plan de trabajo**

Entre los objetivos a lograr con el plan de trabajo pueden mencionarse: reducción y eliminación de documentos por considerarse innecesarios o no estén respaldados por el ordenamiento jurídico, establecimiento de sistemas de coordinación entre las unidades administrativas implicadas para propiciar la reducción de plazos de tramitación, gestión para modernizar los procesos mediante requerimientos de la Administración Electrónica, etc.



Los trámites y procedimientos que se deben priorizar para la elaboración del plan de trabajo son aquellos que implican una interacción directa con los usuarios. Se puede utilizar para desarrollar el listado de procedimientos o trámites que se realizan en la dependencia, ver figura 1:

| Listado de Procedimientos | | | |
|---------------------------|-----------------------------|----|---------------------|
| Nombre del Procedimiento | ¿Trato directo con usuario? | | Nivel de prioridad* |
| | Si | No | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Nivel 1 es el de mayor prioridad y así sucesivamente.

Figura 1

El Plan de Trabajo que elaboren se deberá enviar a la **Comisión encargada de la implementación de la LPA** para seguimiento del mismo.

7.2 PASO 2: DESCRIBIR CÓMO SE REALIZA ACTUALMENTE EL TRÁMITE O PROCEDIMIENTO

Como punto de partida deben ser identificados y descritos los procedimientos administrativos y sus documentos auxiliares. A partir de aquí será posible analizar y establecer medidas de simplificación en los trámites y procedimientos objeto de trabajo.

Para la simplificación de actividades que conforman un procedimiento, se debe tomar en cuenta la eliminación de aquellas que no generan valor al mismo o eliminación de requisitos innecesarios (Art. 4 LPA), para ello podrá utilizar el formato siguiente:

| Nombre del procedimiento | | |
|--------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| Pasos que se realizan | ¿Se puede simplificar? (si o no) | Propuesta de simplificación |
| | | |
| | | |

Figura 2

En la figura 3 se muestra un ejemplo de cómo se deberá describir el requisito que se utiliza actualmente en el trámite, a la vez colocar la base legal de cada uno de dichos requisitos; en caso de no tener base legal que los respalde, colocar la justificación respectiva. Si no se tiene una justificación, se deberá eliminar de los documentos solicitados al usuario y buscar una alternativa viable para suplir la necesidad de información.



| Trámite | | | | |
|----------------------|----------|----------|------------|-----------------------------|
| Nombre del Requisito | Cantidad | | Base Legal | Observaciones/Justificación |
| | | Original | | |
| | | Copia | | |
| | | Original | | |
| | | Copia | | |

Figura 3

7.3 PASO 3: ANÁLISIS FUNCIONAL Y NORMATIVO

Una vez descrito el procedimiento (ver figura 2) o requisito del trámite (ver figura 3), se deberá analizar qué elementos son requisitos indispensables y cuáles son innecesarios.

- ¿Se están cumpliendo con toda la normativa?
- ¿Se está exigiendo más documentos de lo necesario?
- ¿Se está solicitando información que ya se dispone?
- ¿Se está solicitando más requisitos que los necesarios para dejar constancia de la validación de la información?
- ¿Puede obtener la información con otra área dentro del ISSS?
- ¿Se podrían realizar convenios con otras entidades gubernamentales para obtener la información necesaria o poder validarla?

Estas preguntas se pueden considerar como base, pero se recomienda preguntar y cuestionar TODO.

7.4 PASO 4: PROPUESTAS DE MEJORA Y FICHA DE PRESENTACIÓN

Todo procedimiento administrativo o requisito del trámite ha de cumplir al menos uno de estos tres aspectos:

- Aportar valor a la ciudadanía.
- Aportar valor a la tramitación.
- Cumplir con los requisitos normativos (que no se pueden modificar por Ley).

Una vez concluida la simplificación de procedimiento o trámites, se establecerán las propuestas de mejora las cuales deberán ser presentadas en "FICHA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y APLICACIÓN DE LPA" (Ver figura 4); dichas propuestas se enviarán a la **Comisión encargada de**



la implementación de la LPA para aprobación. Una vez aprobadas, el usuario implementará las propuestas de mejora y solicitará la actualización de la normativa.

En los casos que se establezcan propuestas de mejora referentes a cambios en Leyes, modificación de sistemas, convenios con entidades gubernamentales o que sea necesario aprobaciones de Consejo Directivo, es indispensable la elaboración de un "Cronograma de Implementación de propuesta" y sea firmado por usuario solicitante y las dependencias de apoyo que intervengan en el desarrollo e implementación de la mejora. Este cronograma debe ser remitido a la **Comisión encargada de la implementación de la LPA**.

A continuación, se explica los diferentes elementos que deberá completarse en la "FICHA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y APLICACIÓN DE LPA" (ver figura 4):

- **Procedimiento:** Nombre del procedimiento conforme al manual respectivo de la dependencia.
- **Tipo de trámite:** Nombre de la solicitud que realiza el ciudadano.
- **Cuestionamiento:** se toma como base lo expuesto en el apartado 7.3
- **Respuesta de la institución:** Respuestas del cuestionamiento que será emitida por el equipo de trabajo de la dependencia y que ha sido validada con jefatura del área.
- **Propuesta:** se completará con la propuesta de mejora o eliminación de requisito que se ha considerado para la simplificación o aplicación de LPA.
- **Fecha de elaboración:** fecha en la que se ha elaborado la ficha.
- **Nombre y cargo de la jefatura responsable:** jefatura del área donde se ha realizado la simplificación y aplicación de LPA.
- **Firma y sello:** firma y sello de jefatura del área donde se ha realizado la simplificación y aplicación de LPA.
- **Observaciones:** toda aclaración necesaria para cumplimiento de la entrada en vigencia de la simplificación (plazos, cronograma, autorizaciones, etc.)
- **Autorización de Comisión:** nombre, cargo, firmas de las personas que integran la comisión.
- **Observaciones de la Comisión:** se utilizará solamente para explicar los motivos por lo que no fue aprobada la propuesta enviada por la dependencia.



FICHA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y APLICACIÓN DE LPA

| | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------|
| Procedimiento: | | |
| Tipo de trámite: | | |
| Cuestionamiento: | Respuesta de la institución: | |
| Propuesta: | | |
| Fecha de elaboración: | Firma y sello: | |
| Nombre y cargo de la jefatura responsable: | | |
| Observaciones: | | |
| Autorización de Comisión: | | |
| Unidad Jurídica | Unidad de Desarrollo Institucional | Subdirección Administrativa |
| Observaciones de la Comisión: | | |
| Fecha de aprobación: | | |

Figura 4



7.5 PASO 5: SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Cuando la dependencia recibe aprobada la "FICHA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y APLICACIÓN DE LPA" por parte de la Comisión realizará lo siguiente:

1. Implementar la mejora propuesta que es aprobada.
2. Enviar al Departamento de Gestión de Calidad Institucional correo solicitando la actualización de la normativa y adjuntará imagen de la Ficha de Simplificación de trámites y aplicación de LPA aprobada.
3. Resguardar la Ficha de Simplificación de trámites y aplicación de LPA aprobada y las que no sean aprobadas.



8 REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

| Solicitado por | Elaborado por | Aprobado por |
|-------------------|---|-------------------|
| Unidad Jurídica | Sección de Desarrollo y Gestión de procesos | Dirección General |
| Fecha: Enero 2020 | Fecha: Marzo 2020 | Fecha: Marzo 2020 |