

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE</b> <b>"EVARISTO GARCIA" E.S.E</b>	<b>CÓDIGO:</b>	POL-HUV-HUV-031
		<b>VERSIÓN:</b>	001
	POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	2020-11-13

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales que permitan racionalizar, simplificar, estandarizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos de la institución, facilitando y promoviendo el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la E.S.E., proporcionando a los usuarios y en general a la ciudadanía el acceso a la información institucional, mejorando los procesos y procedimientos internos, logrando hacer más eficiente la gestión del Hospital, contribuyendo a hacer más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

## 2. ALCANCE

La Política Anti-Trámites o de Racionalización de Trámites, emite lineamientos para el mejoramiento de la prestación de los servicios de salud y formación del talento humano para la salud en el Hospital y es de aplicación en todos los procesos del Hospital Universitario del Valle "Evaristo García" E.S.E.

## 3. RESPONSABILIDAD

**Direccionamiento Estratégico:** Desde la Subgerencia Administrativa se lidera la planeación, divulgación, socialización, ejecución, monitoreo y mejoramiento del componente Racionalización de Trámites y se establece el lineamiento y el plan de acción Anti-Trámites o de Racionalización de Trámites para la Entidad, con base en las normativas relacionadas con la materia en el país.

**Oficinas Asesoras de Planeación y Gestión de Calidad:** Revisar y controlar la Política Anti-Trámites o de Racionalización de Trámites.

**Líderes de Procesos Institucionales:** Serán los responsables de socializar con sus grupos de trabajo e implementar la política.

**Control Interno:** Verificará el cumplimiento de la Política en la Institución.

## 4. DEFINICIONES

**4. DEFINICIONES:** Las siguientes definiciones fueron tomadas del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, del segundo componente: Racionalización de Trámites.

**4.1. Política de racionalización de trámites:** Lineamiento liderado por la Función Pública que busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar los trámites existentes.

**4.2. Racionalizar:** La racionalización significa la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y procedimientos administrativos en las Instituciones para que sean más eficientes, directos y oportunos y acerque en el Estado al ciudadano. El mejoramiento de la participación ciudadana y lograr la transparencia en la actuación administrativa, garantiza la reducción de costos operativos en la entidad y en el usuario. La mediación electrónica permite la reducción de los archivos de documentos y su mantenimiento facilita el acceso a la información; así la ejecución de los

trámites y sus procedimientos desarrollan las garantías constitucionales y legales creando un ambiente de confianza necesario en el uso de los mismos.

**4.3. Procesos:** Éstos se definen como una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad.

**4.4. Procedimientos:** Los procedimientos permiten precisar la forma de hacer algo; incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea e involucran los elementos técnicos para emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, el número y características del personal que interviene, entre otros. Se definen como el conjunto de especificaciones requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso y que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado.

**4.5. Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o articular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos, profesionales, cámaras de comercio, etc), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

**4.6. Otro Procedimiento Administrativo:** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costos. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se puede generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, las cuales acreditan el resultado de un trámite.

**4.7. Simplificación:** aplicación de estrategias que conduzcan a hacer más efectivos los trámites como reducción de costos, documentos, pasos a seguir, requisitos y tiempo de duración del trámite.

**4.8. Estandarización:** se busca establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

**4.9. Eliminación:** busca suprimir trámites que cuestan tiempo y energía, y que son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano; estos trámites se caracterizan por no tener sustento jurídico o por carecer de pertinencia administrativa.

**4.10. Optimización:** se entiende como una serie de actividades que permiten aumentar el grado de satisfacción del usuario, a través de actividades como modernización en las comunicaciones, relaciones entre entidades, consultas entre áreas o dependencias de la entidad, aumento de puntos de atención y reducción del tiempo en los puntos de atención, entre otras.

**4.11. Automatización:** mediante el cual la entidad se apoya en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

**4.12. Identificación de trámites:** Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

**4.13. Priorización de Trámites:** Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades, dentro de las cuales se encuentran.

**4.14. Plan Nacional/Departamental/Municipal de Desarrollo:** Es el instrumento formal y legal por medio del cual se trazan los objetivos del Gobierno permitiendo la subsecuente evaluación de su gestión.

**4.15. Frecuencia de Solicitud de Trámite:** Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que, para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.

**4.16. Pertinencia de la existencia del trámite:** Consiste en la reflexión y análisis que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.

**4.17. Atención al ciudadano:** Disposición de todo servidor público y Entidad del Estado para atender, recibir y resolver los requerimientos que demanden los ciudadanos.

**4.18. Interoperabilidad:** capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos de dar soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

**4.19. Sistema Único de Información y Trámites:** fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

**4.20. Complejidad del trámite:** Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.

**4.21. Costos:** Considerar los valores que debe pagar el usuario - ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.

**4.22. Tiempos de ejecución:** Corresponde a la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar.

## 5. POLÍTICA

El Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E. se compromete a facilitar al usuario y al ciudadano el acceso a la información y a los servicios de salud ofrecidos, implementando acciones de revisión, análisis, simplificación, estandarización, eliminación, y automatización de trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad pública; buscando con ello, una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a

través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

## 6. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

### 6.1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN:

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos. La legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

El Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E. trabaja el componente Anti-trámites mediante la formulación del plan de acción del componente No.2 Estrategia Anti trámites dentro de la Estrategia de Lucha Contra La Corrupción y Atención al Ciudadano. Desde el año 2016 se viene formulando una política para la racionalización de trámites, documento mediante el cual adoptó el lineamiento nacional.

### 6.2 PRINCIPIOS ORIENTADORES:

Los principios que orientan la definición y despliegue de esta política anticorrupción y de atención al ciudadano son los principios éticos del Hospital Universitario del Valle, y los propios del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, como son:

#### Principios éticos del Hospital Universitario del Valle:

- a. Liderazgo y responsabilidad social en la prestación de servicios de salud
- b. Trabajo en equipo y comunicación asertiva
- c. Espíritu investigativo e innovación
- d. Compromiso, seguridad y trato digno al usuario y su familia
- e. Mejoramiento continuo
- f. Autocontrol
- g. Sostenibilidad y desarrollo institucional
- h. Cultura de calidad
- i. Mística, vocación y formación

Como el Gobierno Nacional impulsa la implementación de la Política de racionalización y simplificación de trámites para hacer más efectiva y transparente la prestación de los servicios y garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, otros principios que regulan la formulación e implementación de esta política dentro del hospital, son:

**Eficiencia:** Optimizar el uso del tiempo y de los recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones. La eficiencia alude a la adopción de medios idóneos por parte del Estado, optando por aquellos que generen menos costos, implicando no sólo actuar sino la obtención de resultados y cumplimiento de metas y objetivos, para la consecución de sus fines.

**Transparencia Administrativa:** En el contexto del Estado Social y Democrático de Derecho la Transparencia Administrativa es una obligación de toda Administración Pública. Tal obligación se traduce en el deber de las Administraciones Públicas de informar a los administrados de los diversos aspectos de la gestión administrativa y en los derechos correlativos de los administrados a ser informados, por parte de las Administraciones Públicas, veraz y objetivamente y a buscar información en éstas.

Es la obligación de las Administraciones Públicas de abrir canales permanentes y fluidos de información y comunicación con los administrados y al derecho correlativo de éstos de saber, conocer, entender y fiscalizar los pormenores de la organización y función administrativas.

La Transparencia Administrativa tiene por objeto no solo la información contenida en archivos, registros, expedientes y documentos sino toda la relativa al entero desenvolvimiento de la actuación y gestión administrativas (función, competencias, procedimientos, esquemas organizacionales, recursos humanos, financieros y materiales).

### **6.3 EJES DE LA POLÍTICA**

Para el despliegue y cumplimiento de la política institucional, se establecen los siguientes ejes temáticos, los cuales deben desarrollarse en líneas de acción dentro del plan de acción del componente Anti trámites en la Estrategia de Lucha Contra La Corrupción y Atención al Ciudadano de cada anualidad.

El(os) líder(es) o responsable(s) del componente en la institución debe liderar y convocar a jornadas de trabajo para la ejecución de las acciones o ejes a través de los cuales se desarrollará la política, teniendo en cuenta los siguientes ejes:

#### **6.3.1. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS:**

##### **Revisión y monitoreo permanente a los trámites administrativos:**

Durante el primer trimestre del año, el líder del componente Estrategia Anti trámites invitará a los procesos a una revisión y priorización interna de los trámites a racionalizar, teniendo en cuenta:

- a. Aquellos que den respuesta a la ejecución del Plan de Desarrollo Institucional
- b. Los de mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía.
- c. Los que exigen mayor demanda por parte de la ciudadanía.
- d. Los que han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno.
- e. Los más costosos y complejos tanto para el usuario como para la Entidad.
- f. Aquellos en donde se puedan presentar riesgos de corrupción.
- g. Aquellos identificados por los usuarios como de mayor impacto.

#### **6.3.2. DIAGNOSTICO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PRIORIZADOS:**

##### **Identificación y definición de las actividades para lograr la mejora de los trámites:**

**Llevar a cabo un diagnóstico situacional donde se identifiquen cuellos de botella y oportunidades de mejora en los procesos y sistemas de información asociados a la prestación de los trámites y otros procedimientos administrativos en el hospital.**

Haciendo partícipes a los ciudadanos y grupos de interés en la identificación de las acciones de racionalización.

Identificando limitaciones o necesidades de ajuste sobre la normatividad asociada a los trámites y otros procedimientos administrativos.

A partir del diagnóstico de procesos, sistemas de información y normatividad asociada a los trámites, se deben identificar las acciones de racionalización a incluir en el Plan de Acción del Componente Estrategia Anti trámites del Plan de Lucha Contra La Corrupción y Atención al Ciudadano.

#### **6.3.3. GESTIÓN DE RECURSOS PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA:**

##### **Identificación de la disponibilidad de recursos y cronograma para la implementación de las acciones de racionalización:**

Identificar los recursos económicos necesarios para la implementación de las acciones de racionalización, los responsables y fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización.

Concertación del cronograma y listado de trámites y otros procedimientos a racionalizar con los responsables de la implementación de las acciones de racionalización.

#### **6.3.4. MEJORAMIENTO DE MECANISMOS DE ATENCIÓN:**

##### **Adecuar mecanismos de atención:**

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

#### **6.3.5. USO DE TECNOLOGIA PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES:**

##### **Realizar adecuaciones tecnológicas:**

Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la Empresa Social del Estado para que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de la misma mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

#### **6.3.6. REGISTRO DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES EN EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES - SUIT-**

El responsable directo o líder del componente debe ingresar al módulo de Racionalización de Trámites del SUIT y para cada uno de los trámites y otros procedimientos administrativos a racionalizar registre:

- a. Responsable(s) de la implementación de las acciones de racionalización.
- b. Acción(es) específicas de racionalización.
- c. Descripción de la situación actual.
- d. Descripción de la mejora a implementar.
- e. Fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización planeadas.

#### **6.3.7. SEGUIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA ESTRATEGIA:**

##### **Implementar una estrategia interna para difundir la estrategia de racionalización de trámites.**

Divulgar internamente la estrategia de racionalización de trámites para que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos, garantizando así la oportuna implementación de las acciones de racionalización.

##### **Realizar seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios de la entidad**

- a. Hacer seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización establecidas en el Plan de Acción del componente Estrategia Anti Trámites.
- b. Llevar a cabo campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos
- c. Difundir a los usuarios de los trámites las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos
- d. Recopilar información sobre el número de solicitudes recibidas y atendidas para cada uno de los trámites y registrar la información de datos de operación en el Sistema Único de Información de Trámites.

## **7. ACCIONES DE CONTINGENCIA**

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- POL-HUV-HUV-023 Política De Planeación Institucional
- MOP-DIR-PLN-001 Metodología de Planeación Institucional
- Programa de Lucha Contra La Corrupción y Atención al Ciudadano.
- Plan de Lucha Contra La Corrupción y Atención al Ciudadano.
- POL-HUV-HUV-021 Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra La Corrupción.
- **POL-HUV-HUV-017 Política de Atención al Ciudadano**
- **POL-HUV-HUV-010 Política De Fortalecimiento Organizacional Y Simplificación De Procesos - V1**

## 9. ANEXOS

- Plan de Acción de la Estrategia Anti trámites.

## 10. REFERENCIAS

**10.1. Ley 1955 de 2019.** expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad",

**10.2. Ley 962 de 2005.** "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."

**10.3. Ley 1474 de 2011.** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

**10.4. Decreto Ley 019 de 2012.** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

**10.5. Decreto 2106 de 2019.** "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".

**10.6.** Manual Operativo MIPG Versión 03 febrero de 2019.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Equipo de Planeación Profesional Administrativo de Planeación	Maritza Arrechea Zúñiga Jefe de Oficina Asesora de Gestión de Calidad Maria Patricia Gonzalez Jefe de Oficina Asesora de Planeación	Irne Torres Castro Gerente General