



Construcción PA-AC 2017

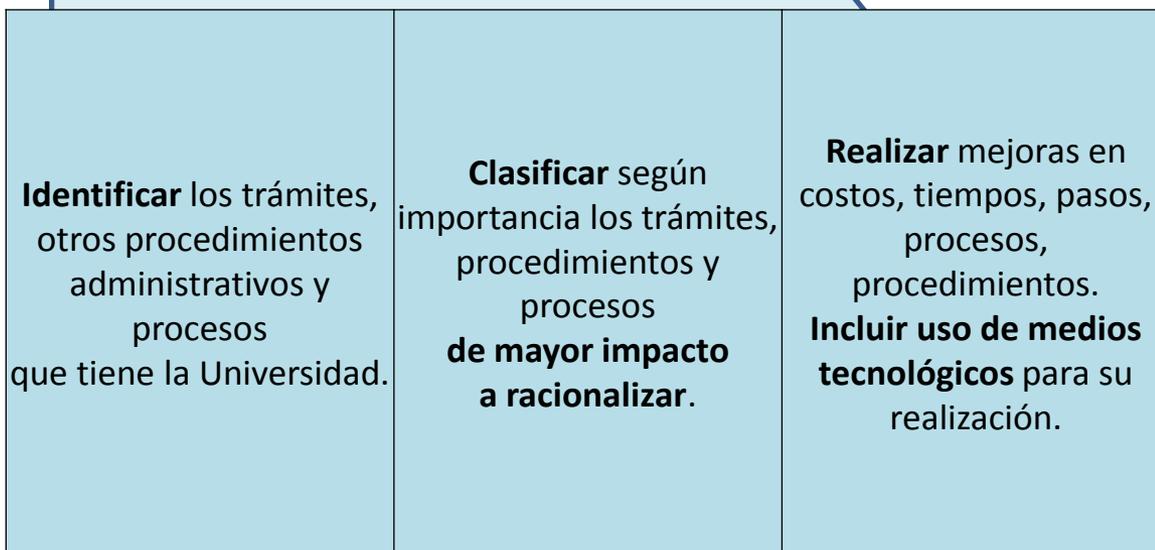
Segundo componente: Racionalización de trámites

Objetivo: Facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública. Se debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a **simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar** los trámites existentes.

Las **acciones** de racionalización deberán estar encaminadas a **reducir:** costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a **generar esquemas no presenciales** para su realización como el uso de **correos electrónicos, internet y página web.**



PROCESO DE RACIONALIZACIÓN



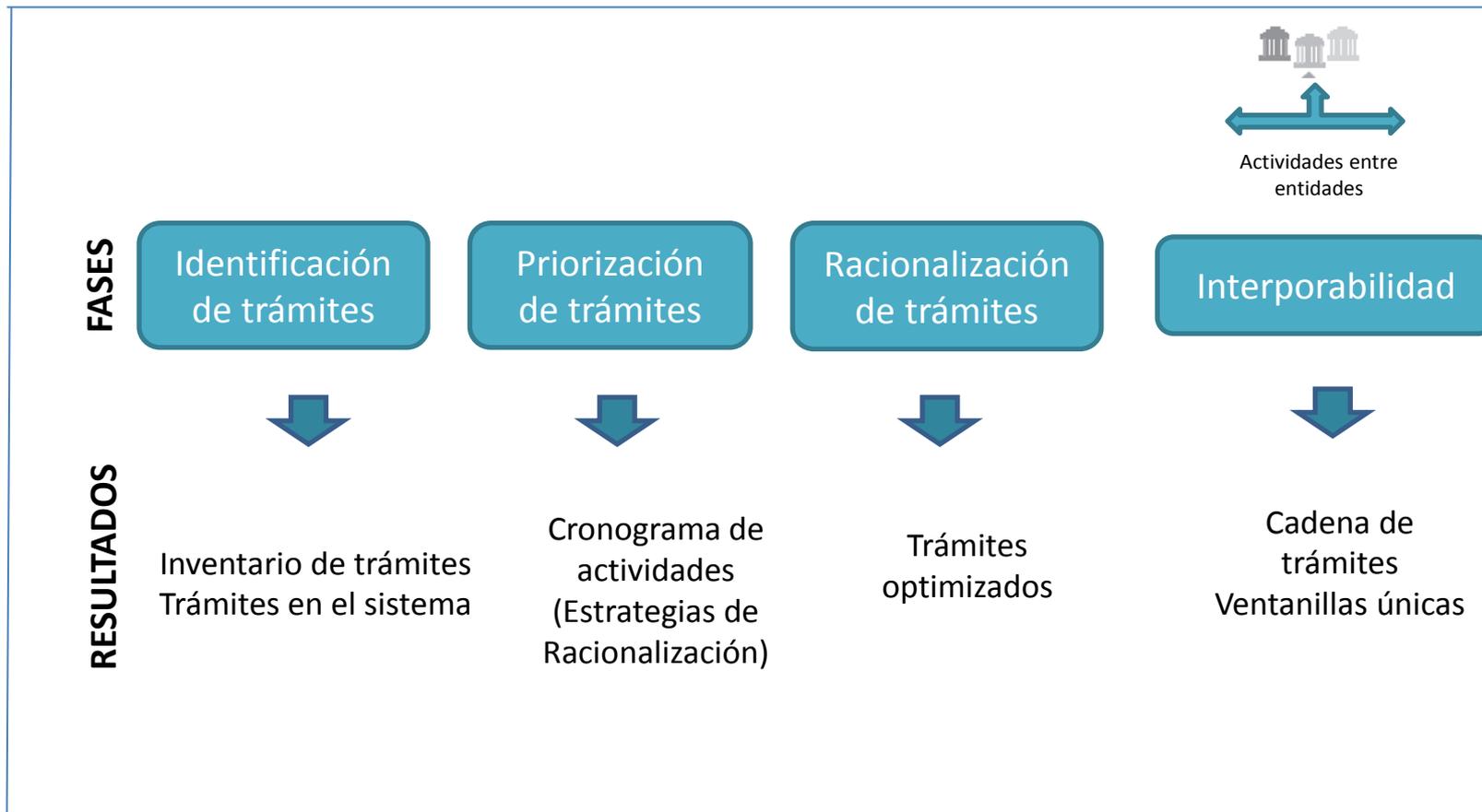
RESULTADOS ESPERADOS

Disminución de: costos, tiempos, pasos, contactos innecesarios mayor accesibilidad, aumento de la seguridad, uso de tecnologías de la información y satisfacción del usuario.

Diferencias entre trámite y procedimiento administrativo de cara al usuario

	TRÁMITE	PROCEDIMIENTO ADTVO
QUE ES:	Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado , que deben efectuar los usuarios ante una entidad, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.	Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria , para obtener un producto o servicio que ofrece la entidad: Se caracteriza por que no son obligatorios y por lo general no tienen costo. En la mayoría de los casos están asociados a un trámite
SE CARACTERIZA POR:	Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).	En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
	Tiene soporte normativo .	Generalmente no tiene costo.
	El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación .	No es obligatoria su realización para el usuario.
	Hace parte de un proceso misional de la entidad.	
	Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.	
	Es oponible (demandable) por el usuario.	

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

1. Identificación de trámites

Fase en que se establece el inventario de trámites propuestos por la función pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

- Trámites de Docencia
- Trámites de Investigación
- Trámites de Proyección Social

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

2. 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 y **acerquen** el Estado al ciudadano.

Factores externos: Plan Nacional / PQRSD de la ciudadanía / Auditorías externas / Encuestas a la ciudadanía / frecuencia de solicitud del trámite / comparación con otras universidades.

Factores internos: Pertinencia del trámite / Auditorías internas / complejidad del trámite / costos / tiempos de ejecución.

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**2. Priorización de trámites**

Adicionalmente, las entidades pueden establecer:

Acuerdos de nivel de servicio: Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o **por iniciativa de la entidad**. Es un mecanismo por medio del cual las **instituciones miden su misión centrada en el usuario**.



FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

3. Racionalización de trámites

Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Los tipos de racionalización:

Normativa

- Eliminación
- Traslado
- Fusión
- Reducción, incentivo o eliminación del pago
- Ampliación vigencia producto
- Eliminación o reducción de requisitos

Administrativa

- Reducción tiempo duración del trámite
- Extensión de horarios de atención
- Ampliación de puntos de atención
- Reducción de pasos para el ciudadano
- Ampliación canales obtención resultado
- Estandarización trámites o formularios
- Optimización procesos o procedimientos internos

Tecnológica

- Pago en línea
- Formularios en línea
- Envío documentos electrónicos
- Mecanismos de seguimiento al estado del trámite
- Firma electrónica
- Trámite total en línea
- Interoperabilidad

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

4. Interporabilidad

Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas.

- **Cadena de trámites:** Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
- **Ventanilla única virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.



BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN

La implementación de las fases de racionalización en las entidades públicas genera mejoras significativas frente al ciudadano, dentro de las cuales se destacan:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.
- Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano.



MATRIZ: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad

Sector Administrativo

Orden

Departamento:

Año Vigencia:

Municipio:

PLANIFICACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1									
2									
3									
4									
5									
6									

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLA SÚNICAS)

1									
2									
3									
4									
5									

Nombre del responsable:

Número de teléfono:

Correo electrónico:

Fecha aprobación del plan:



Compromiso con la paz y el desarrollo regional

CONSTRUCCIÓN Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente Proceso 1 Identificación de Trámites	1.1				
	1.2				
	1.3				
Subcomponente proceso 2 Priorización de Trámites	2.1				
Subcomponente proceso 3 Racionalización de Trámites	3.1				



CRONOGRAMA CONSTRUCCIÓN

	ACTIVIDAD	FECHA
1	Reunión con los líderes responsables de los 6 componentes	Octubre 31
2	Capacitaciones (ver cronograma)	Noviembre 1 al 08
3	Diligenciamiento según componentes (documento y formato: 17 líderes SIG)	Noviembre 09 al 23
4	Recepción y revisión de documento y formato diligenciado (líderes de los 6 componentes)	Noviembre 24 al 29
5	Entrega de documentos y formatos por parte de los líderes de los 6 componentes a Planeación	Noviembre 30
6	Revisión y solicitud de ajustes (Planeación)	Diciembre 01 al 06
7	Consolidación del Plan (Planeación)	Diciembre 07 al 16
8	Socialización vía WEB para convocar a recepción de inquietudes, observaciones y propuestas	Diciembre 19 al 30
9	Periodo de receso por vacaciones colectivas fin de año	Diciembre 19/16 Enero 10/17
10	Revisión y respuesta a observaciones y propuestas recibidas (Planeación + líderes componente)	Enero 10 al 16
11	Incorporación de consideraciones y sugerencias a que haya lugar	Enero 17 al 20
12	Revisión y firma resolución de adopción del Plan	Enero 23 al 26
13	Publicación del Plan	Enero 27 de 2017



Resultados esperados

1. Objetivos a los que la Universidad apuntará en el 2017 al componente Racionalización de trámites.
2. Responsabilidad frente al desarrollo de las actividades: proyectado Vs ejecutado.
3. Diligenciamiento de los formatos e inventario.



CRONOGRAMA CAPACITACIONES

	FECHA		Horario		Tema	Documentos de ayuda	Dirigido a:	#	Lugar
			de:	a:					
Octubre	Lunes	31	14:00	16:00	Socialización responsabilidades / productos		Líderes de componentes	7	Planeación
	Martes	01	14:30	17:00	Socialización estrategia para la construcción del PA-AC		Líderes Procesos SIG + Jefes Dependencias + Decanos + colaboradores	51	Auditorio Eduardo Carranza
Noviembre	Miércoles	02	08:30	10:00	Componente: Racionalización de trámites	Guía Racionalización trámites	Docencia: V.A + Facultades (Decano + Unidades Académicas que intervienen en el componente) + Admisiones + Investigaciones + Proyección Social + Bienestar Universitario + Lider del componente, Jefe de Archivo y Correspondencia	20	Auditorio Bertha Lucía (Posgrados)
			10:00	11:30	Componente: Rendición de Cuentas	1) Manual rendición de cuentas 2) Lineamientos rendición de cuentas electrónicas	Rectoría + Docencia: V.A + Facultades (Decano + Unidades Académicas que intervienen en el componente) + Investigaciones + Proyección Social + Control Interno + Jefe División Financiera + Contadora + Líder del componente, Secretario General y Jefe de Comunicaciones.	25	Auditorio Bertha Lucía (Posgrados)
	Jueves	03	14:00	15:30	Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de corrupción.	Guía para la gestión del riesgo	Líderes Procesos SIG + jefes dependencias + colaboradores	40	Auditorio Bertha Lucía (Posgrados)
			15:45	17:15	Taller construcción mapa de riesgos		Procesos misionales: docencia (5 decanos + Idead + Admisiones) Investigación y Proyección Social + Colaboradores	30	Auditorio Bertha Lucía (Posgrados)
	Viernes	04	08:00	09:30	Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Documento Conpes 3785 de 2013	Vicerrectoría de Recursos + Infraestructura-Planeación + Líderes Proceso SIG + PQRSD + Integrantes Comité de Capacitación + Líder del componente, Jefe de Archivo y Correspondencia.	25	Sala de Juntas Consejo Superior
Componente: Iniciativas Adicionales									
			09:30	11:00	Componente: Mecanismo para la transparencia y el acceso a la información	Guía de Instrumentos de Gestión de Información	Líderes Proceso SIG + Líder del componente, Jefe de Sistemas.	30	Sala de Juntas Consejo Superior



MIL GRACIAS

