
 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha: 20 octubre 2020</b>


## **POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**Institución Universitaria de Envigado  
20 de octubre de 2020**

	<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha: 20 octubre 2020</b>

## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN.</b>	<b>3</b>
<b>2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>4</b>
<b>3. POLÍTICA.</b>	<b>5</b>
<b>4. OBJETIVOS.</b>	<b>6</b>
<b>4.1 OBJETIVO GENERAL</b>	<b>6</b>
<b>4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b>	<b>6</b>
<b>5. ALCANCE</b>	<b>6</b>
<b>6. VIGENCIA</b>	<b>10</b>
<b>7. NORMAS DE REFERENCIA</b>	<b>10</b>
<b>8. DIAGNÓSTICO DAFP</b>	<b>11</b>
<b>8.1. RESULTADOS POR COMPONENTE</b>	<b>11</b>


	<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha: 20 octubre 2020</b>

## 1. INTRODUCCIÓN.

La política de Racionalización de Trámites hace parte de la tercera dimensión de MIPG: Gestión con valores para resultados. Esta dimensión tiene el propósito de permitirle a la institución realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio educativo; para concretar las decisiones tomadas en el proceso de planeación institucional, y teniendo en cuenta el talento humano del que se dispone, en esta dimensión se abordan los aspectos más importantes que debe atender la institución para cumplir con sus funciones y competencias.

La dimensión de gestión con valores cuenta con dos perspectivas: la primera asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la institución “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación con los grupos de valor y grupos de interés “de la ventanilla hacia afuera”. La política de racionalización de trámites se ubica en la segunda perspectiva, por medio de la cual se desarrollan los procesos que tienen por finalidad mantener una constante y fluida interacción con los grupos de valor y grupos de interés 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 servicios e información en cuatro aspectos fundamentalmente: Consulta información pública, trámites o acceso a servicios de la institución, denuncias, quejas o exigencia de cuentas, y recepción de propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la institución, o colaboración en la solución de problemas de lo institucional.

La política de racionalización de trámites tiene por objetivo reducir los costos de transacción en la interacción de los grupos de valor y grupos de interés con la institución a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los requerimientos de los grupos de valor y grupos de interés sean satisfechos, que estos mismo cumplan sus obligaciones en relación a la institución y desarrollen actividades económicas de manera ágil y efectiva.

	<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha: 20 octubre 2020</b>

## 2. MARCO CONCEPTUAL


Los trámites se consideran como el conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por la institución dentro de un proceso misional que deben efectuar los grupos de valor y grupos de interés ante la misma institución para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

La racionalización de trámites consiste en la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los grupos de valor y grupos de interés a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la institución.

La racionalización se desarrolla los siguientes ámbitos:

- Racionalización normativa: acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites asociados a la modificación, actualización o emisión de normas.
- Racionalización administrativa: son actividades de racionalización que buscan simplificar y mejorar procesos internos, horarios de atención, puntos de atención, tiempos de ejecución, costos asociados al trámite para los grupos de valor y grupos de interés, costos internos para la institución, requisitos asociados, formularios, formatos y medios de pago.
- Racionalización tecnológica: aquellas actividades de racionalización que implicando el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la institución mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software, y comunicaciones)

La racionalización de los trámites debe ser entendida como un proceso permanente, basado en pequeñas mejoras constantes y continuas, lo cual implica la realización de varios ciclos de racionalización y mejoramiento con diversos niveles de profundización en el análisis de los procesos, los cuales dependerán de varios aspectos como: la complejidad del trámite, la experticia de la institución en procesos de mejoramiento, racionalizaciones previas para el mismo trámite, y los factores definidos por la capacidad y requerimientos que surjan en el contexto institucional.


	<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	
	Versión: 01	Fecha: 20 octubre 2020

### 3. POLÍTICA.

*La Institución Universitaria de Envigado establece una política de racionalización de trámites que facilite el acceso de los grupos de valor y grupos de interés a sus derechos por medio de la gestión, simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización en los trámites reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la institución.*

Esta política se constituye por los siguientes componentes: Identificación de los trámites a partir de los servicios que ofrece la institución, priorización de trámites con base en las necesidades y expectativas de los grupos de valor y grupos de interés, trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos, y beneficios de las acciones de racionalización adelantadas. A continuación, se describen los lineamientos por los cuales se desarrollan los componentes de la política de racionalización de trámites:

- 1. Identificación y difusión del portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos)**
  - Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos.
  - Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SGI y G+
  - Difundir información de oferta institucional de trámites y otros.
- 2. Priorización participativa de Trámites a racionalizar**
  - Identificar trámites de alto impacto y priorizar.
- 3. Formulación e implementación de la estrategia de racionalización de trámites**
  - Formular la estrategia de racionalización de trámites.
  - Implementar acciones de racionalización normativas.
  - Implementar acciones de racionalización administrativas.
  - Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- 4. Cuantificación y difusión de resultados de la racionalización**
  - Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a los grupos de valor y grupos de interés.
  - Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas.

	<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha: 20 octubre 2020</b>

## 4. OBJETIVOS.

### 4.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar acciones normativas, administrativas y tecnológicas que permitan la simplificación, estandarización, eliminación, y automatización de los trámites para facilitar el acceso de los grupos de valor y grupos de interés a sus derechos y la interacción de estos con la institución.

### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.


- Identificar los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados asociados a los grupos de valor y grupos de interés de forma tal que se cuente con información detallada para su priorización y registro.
- Mejorar en términos procedimentales y de pertinencia el portafolio de trámites institucionales a partir de la priorización participativa.
- Mejorar las estrategias de difusión y apropiación de los trámites institucionales dirigidas a los grupos de interés.

## 5. ALCANCE

La implementación de la política de racionalización de trámites, a cargo de Secretaría General, requerirá la ejecución de las siguientes actividades de gestión:

### **Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos:**

- Revisar información sobre misión, funciones, procesos misionales, y sobre los productos que resultan de la ejecución de los procesos y que están dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor y grupos de interés de la institución.
- Identificar las dependencias responsables de la entrega de dichos productos, la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.
- Revisar si los productos identificados corresponden a trámites (verificar cumplimiento de las siguientes características): inician por la solicitud del usuario, tienen soporte normativo, el solicitante ejerce un derecho o cumple con una obligación y son oponibles o demandables por el usuario.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha: 20 octubre 2020</b>

- Revisar si los productos identificados corresponden a procedimientos administrativos (verificar el cumplimiento de las siguientes características): están asociados a un trámite, su realización no es obligatoria para el usuario.
- Revisar la información que está cargada en el SGI y G+ para identificar si los trámites y otros procedimientos que se encuentran registrados siguen siendo vigentes para la entidad

### **Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT**


- Revisar si la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en el inventario se encuentran registrados en el SGI y G+
- Si los trámites y otros procedimientos identificados en el inventario no están registrados y su norma de creación es posterior al año 2005, presente a la Función Pública la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio
- Registrar los trámites y otros procedimientos administrativos en el SGI y G+
- Actualizar los trámites en el SGI y G+ en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012, y la normatividad vigente que lo regule

### **Difundir información de oferta institucional de trámites y otros**

- Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización.

### **Identificar trámites de alto impacto y priorizar**

- Analizar los trámites con mayor frecuencia de solicitud o volúmenes de atención.
- Analizar los trámites con mayor tiempo de respuesta por parte de la institución.
- Identificar trámites que están relacionados con las metas del plan de Desarrollo.
- Identificar los trámites que estarán incluidos dentro de la Ventanilla Única Institucional.
- Identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.
- Identificar los trámites que requieren mayor atención en razón a su complejidad, costos y afectación de la competitividad, de conformidad con

	<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha: 20 octubre 2020</b>

las encuestas aplicadas sobre percepción del servicio a los grupos de valor y grupos de interés.

- Analizar e identificar los trámites de la institución que fueron objeto de observación por parte de las auditorías externas.

#### **Identificar los trámites de mayor tarifa para los usuarios**

- Consultar a los grupos de valor y grupos de interés sobre cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad, etc.
- Identificar los trámites que generan mayores costos internos en su ejecución para la institución.
- Con base en el análisis de todas las variables anteriores priorice el conjunto de trámites a racionalizar en la vigencia.

#### **Formular la estrategia de racionalización de trámites**

- Formular la estrategia de racionalización de trámites
- Registrar en el SGI y G+ la estrategia de racionalización de trámites.

#### **Implementar acciones de racionalización normativas**

- Ajustar actos administrativos reglamentarios de trámites
- Poner a consulta de la ciudadanía los actos administrativos que modifican los trámites, siguiendo los lineamientos del Decreto 270 de 2017
- Expedir los actos administrativos que modifican trámites


#### **Implementar acciones de racionalización administrativas**

- Implementar mejoras en los procesos que soportan la entrega de servicios, teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta la Institución y los resultados de la consulta a grupos de valor y grupos de interés, los asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Ampliar cobertura y accesibilidad de los canales de servicio para la prestación de los trámites.

#### **Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones**

- Implementar mejoras tecnológicas en la prestación del trámite
- Garantizar accesibilidad y usabilidad de los trámites en línea



	<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha: 20 octubre 2020</b>


- Implementar herramientas o mecanismos para compartir información entre sistemas de información.

### **Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía**

- Diligenciar datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SGI y G+
- Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la Institución y desplazamientos
- Medir y evaluar la actuación de terceros que se benefician de los usuarios del trámite.
- Medir y evaluar la disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s)

### **Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas**

- Realizar campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos de la Institución responsables de su implementación
- Realizar campañas de difusión y apropiación de las mejoras de los trámites para los grupos de valor y grupos de interés

	<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha: 20 octubre 2020</b>


## 6. VIGENCIA

Anualmente la política de racionalización de trámites será revisada y evaluada en términos de ejecución y pertinencia; y de igual manera será validada o modificada para la entrada en vigencia de cada Plan de Desarrollo Institucional.

## 7. NORMAS DE REFERENCIA

Según el Manual Operativo de MIPG, el marco legal por el que se rige la política de racionalización de trámites está compuesto por las siguientes normas:

- 
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Decreto Ley 2150 de 1995, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- 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.
- 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.
- 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.
- Resolución 1099 de 2017, por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- Decreto Ley 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

	<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha: 20 octubre 2020</b>

## 8. DIAGNÓSTICO DAFP

El Índice de Desempeño Institucional de la IUE correspondió a 77,9 según la medición del FURAG. El puntaje dado por este mismo ejercicio para la política de racionalización de trámites fue de 71,2.

### Índice de desempeño institucional 2019



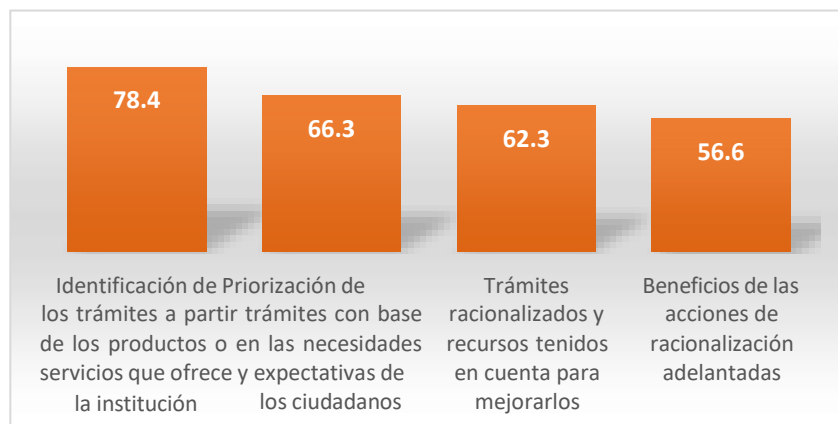
### Puntaje de racionalización de trámites 2019



Fuente: Medición del Desempeño Institucional 2019

### 8.1. RESULTADOS POR COMPONENTE

A continuación, se presenta el puntaje obtenido en cada uno de los componentes de la política de racionalización de trámites de la Institución Universitaria de Envigado



Fuente: Medición del Desempeño Institucional 2019