

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES	Código: PR-TS-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 01/07/2021

1. OBJETIVO:

Definir los criterios y metodología para la actualización y atención de los trámites que en el ámbito de su competencia debe realizar la Administración Municipal de Itagüí, Contribuyendo a la agilidad y transparencia en la atención de los mismos y a la prestación de un buen servicio a los usuarios que los requieran.

2. ALCANCE:

Inicia con la Identificación de los trámites de competencia del Municipio y termina con el seguimiento y control a la gestión de los trámites y la aplicación de acciones de mejoramiento a la gestión de los mismos.

3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad Jefe Oficina de Atención Al Ciudadano y Gestión Documental y de los Jefes de las Unidades Administrativas responsables de la atención de los trámites, velar por el cumplimiento, la adecuada aplicación y actualización de este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Salidas No Conformes: Es todo producto o servicio prestado por la Entidad a sus clientes, usuarios y/o partes Interesadas, cuyo resultado no cumplen con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por la ley, la Entidad y/o partes Interesadas.

PQRS: Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

OPA = Otro Procedimiento Administrativo-: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Sistema Único de Información y Trámites - SUIT: Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado, y única fuente válida de

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES	Código: PR-TS-03
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 01/07/2021

información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de racionalización de trámites.

5. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Identificar los trámites y los requisitos para cada uno de ellos: El Profesional Universitario o Técnico responsable de realizar trámites de cualquiera Unidad Administrativa, identifica los tramites que les compete y/o los cambios que les aplica a los mismos, de acuerdo a lo establecido en el “<i>Manual para la Gestión de Trámites y Servicios</i>”, identificando los requisitos para cada uno de ellos, de acuerdo a la normatividad vigente aplicable.</p>	Profesional Universitario Técnico	No Aplica
<p>2. Consultar el Inventario de trámites: El Profesional Universitario o Técnico responsable de realizar trámites verifica si está incluido en el “<i>FO-TS-04 Inventario de Trámites</i>”, así:</p> <p>Si el trámite no está incluido, consulta con el Responsable de Tramites de la Secretaría General, si cumple con los requisitos para ser inscrito en el SUIT e incluido en la oferta institucional.</p> <p>Si ya está incluido verifica si requiere actualización, acorde a la normatividad vigente aplicable o a lo dispuesto por la entidad (en caso de sistematización o racionalización).</p> <p>Nota: igualmente producto de esta consulta se debe solicitar el retiro de un trámite derogado o que no cumpla con los requisitos para ser denominado como tal.</p>	Profesional Universitario Técnico	FO-TS-04 Inventario de Trámites
<p>3. Documentar o actualizar el Trámite: En caso de que el trámite identificado cumpla con los requisitos para inscribirlo en el aplicativo SUIT, el Profesional Universitario o Técnico responsable de realizarlo, lo documenta, diligenciando en su totalidad el “<i>FO-TS-05 Formato Básico de Identificación de Trámites</i>” o lo actualiza, de acuerdo a lo requerido.</p>	Profesional Universitario Técnico	FO-TS-05 Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites
<p>4. Presentar los trámites para revisión y aprobación en la Unidad Administrativa: el Profesional Universitario o Técnico responsable de realizar el trámite, lo presenta al Comité técnico y/o al grupo o comité primario y a los responsables de su ejecución y lo envía al responsable de trámites de la secretaría General junto con el acta de aprobación por el comité o Grupo Primario, con el fin de que sea inscrito el SUIT.</p> <p>Nota: En caso de que no cumpla las características para</p>	Profesional Universitario Técnico	FO-TS-05 Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites FO-DE-01 Acta



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 02

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
inscribir en el SUIT, como tramite, se aplica lo establecido en el SIGI para la documentación del servicio en el proceso respectivo, acorde a lo establecido en el "PR-GD-14 Procedimiento para la Elaboración y Control de la Información Documentada" y ser tenido en cuenta en la oferta institucional de servicios.		
<p>6. Realizar las Gestiones necesarias para la aprobación y Publicación de los trámites: El responsable de trámites de la Secretaría General, realiza las gestiones necesarias ante las entidades competentes para la aprobación y publicación de los trámites en el portal SUIT.</p> <p>Así mismo, el Profesional responsable de trámites de la Secretaría General envía el acta y la hoja de vida a la coordinación de calidad para su actualización en el SIGI y en la Intranet y a la Dirección de las TIC para la actualización del Información en Página Web si se requiere.</p> <p>Nota: cuando se requiera actualización de un trámite u OPA ya inscrito en el SUIT, debe remitirse al responsable de trámites de la Secretaría General la hoja de vida del mismo, con el fin de actualizarlo en los portales requeridos. Así mismo el acta de comité que evidencia la aprobación de la actualización, para enviarla a la coordinación de calidad.</p>	Responsable de Trámites	Publicación del Trámite
<p>6. Identificar y priorizar los tramites a realizar en línea: El responsable de Trámites de la Secretaría General, los jefes de las unidades administrativas responsables de los tramites y el Director de las TIC, determinan y priorizan los trámites que van a ser realizados en línea por parte de los usuarios y este último designa el responsable por parte de las TIC para la implementación en línea o sistematización.</p>	Responsable de Trámites de la Secretaría General Jefes de unidades administrativas Director de las TIC	FO-DE-01 Acta
<p>7. Implementar los tramites en línea: El Servidor Público designado por el Director de las TIC, realiza las gestiones necesarias para la implementación en línea de los tramites priorizados.</p>	Responsable de las TIC	No Aplica
<p>8. Publicar y Socializar los trámites con sus requisitos: El Responsable de Trámites de la Secretaría General, el servidor designado por el Director de las TIC y el responsable del trámite a realizar en línea , realizan las acciones necesarias para la difusión y comunicación del procedimiento o pasos para realizar el trámite en línea a los usuarios o partes interesadas, dependiendo de la naturaleza del trámite, y su</p>	Responsable de Trámites de la Secretaría General y de cada Unidad Administrativa Servidor	Registro en la Página Web



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 02

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
publicación en la página web del Municipio www.Itagui.gov.co	designado de la dirección de las TIC	
<p>9. Orientar al Usuario: El Profesional Universitario, Técnico o personal de la Unidad Administrativa responsable del trámite, orienta al usuario para la realización del mismo y lo remite a la consulta de la información específica en el <i>formato básico de identificación del trámite correspondiente</i> informándole que también lo puede consultar en la página web del Municipio de Itagüí www.Itagui.gov.co sección de trámites y servicios.</p> <p>Así mismo le informa al usuario los canales para recepción de la solicitud, virtual o a través de la ventanilla única de atención al ciudadano.</p>	Profesional Universitario Técnico	No Aplica
<p>10. Recibir la solicitud y radicar documentación: El personal de Atención al Ciudadano recibe la solicitud y documentación de manera virtual o presencial, a través de la ventanilla única de correspondencia, la radica y asigna al área encargada de darle gestión al trámite.</p>	Profesional Universitario Técnico	No Aplica
<p>11. Gestionar el Trámite: El Profesional Universitario o Técnico responsable de cada unidad Administrativa, realiza las gestiones necesarias para dar respuesta al trámite, teniendo en cuenta lo establecido en el <i>Formato Básico de Identificación de Trámites</i> y entrega al usuario el documento generado por el trámite en caso de que aplique (Auto, Certificado, Resolución, Licencia, Copias de Documentos, entre otros).</p>	Profesional Universitario Técnico	Documentos, Actos Administrativos
<p>12. Realizar seguimiento a las Salidas No Conformes: Los Jefes de las Unidades Administrativas, con los responsables de la atención de los tramites, realizan seguimiento permanente al control de las salidas no conforme y al cumplimiento de lo establecido en el <i>Formato Básico de Identificación de Trámites</i>, de encontrarse algún incumplimiento se actúa de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el control de las salidas no conforme.</p>	Secretarios de Despacho	No Aplica
<p>13. Recibir y Atender las QRS: Los Jefes de las Unidades Administrativas y los responsables de la atención de los tramites reciben y tramitan las PQRS relacionadas con los trámites, presentadas por los usuarios, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</p>	Secretarios de Despacho	Oficios
<p>14. Revisar periódicamente los trámites: El Responsable de trámites de la Secretaría General en conjunto con los Jefes</p>	Responsable de Trámites de la	Actas



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 02

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
de las Unidades Administrativas y los responsables de la atención de los trámites, revisan periódicamente los trámites identificando la necesidad de crear, modificar, eliminar, racionalizar o automatizar tramites, realizando las actividades necesarias descritas en este procedimiento y/o en el "PR-GD-14 Procedimiento para la elaboración y control de la información Documentada".	Secretaría General Líder de trámites de las áreas.	
15. Realizar Seguimiento a la implementación de la Política de Racionalización: El Responsable de trámites de la Secretaría General en conjunto con el Director de las TIC, realizan seguimiento periódico al cumplimiento de las acciones de implementación de la política de Racionalización de trámites identificando oportunidades de mejoramiento y actividades de simplificación y racionalización de los trámites.	Responsable de Trámites de la Secretaría General Dirección de las TIC	informes
16. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: El Responsable de trámites de la Secretaría General con el Jefe de la Oficina de Gestión Documental, periódicamente realizan seguimiento a la ejecución del procedimiento, identificando y documentando oportunidades de mejoramiento y remiten o designa los responsables de aplicar las acciones de mejoramiento de acuerdo a lo establecido en el Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo, y diligenciando el "FO-DE-11 Matriz de Riesgos" y/o "FO-EM-15 Plan de mejoramiento", dependiendo del tipo de acción.	Responsable de Trámites de la Secretaría General Jefe de la Oficina de Gestión Documental	FO-DE-11 Matriz de Riesgos FO-EM-15 Plan de Mejoramiento
17. Aplicar acciones de mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas El jefe de la oficina de Gestión Documental, los responsables definidos y el Líder SIGI aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas y lo registran en el "FO-DE-11 Matriz de Riesgos" y/o "FO-EM-15 Plan de mejoramiento", dependiendo del tipo de acción, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso "Evaluación y Mejoramiento continuo".	Jefe de la oficina de Gestión Documental Responsables definidos en el Plan de Mejoramiento o Matriz de Riesgos Líder SIGI	FO-DE-11 Matriz de Riesgos FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 962 de 2005 Racionalización de trámites y procedimientos administrativos
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 02

**Fecha de Actualización:
01/07/2021**

- Sentencia C-810 de 2011
- Decreto Nacional 019 de 2012 Anti tramites
- Resolución 1099 de 2017-DAFP- Política de racionalización de trámites
- Ley 2052 de 2020 Racionalización de Trámites
- Manual para la Gestión de Trámites y Servicios
- Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Procedimiento para el control de las Salidas no conformes

6. CONTROL DE LOS REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-TS-04	Inventario de Trámites	Responsable de tramites Secretaria General	Oficina del responsable	P.C del Responsable /Carpeta Tramites	Archivos uso exclusivo del responsable	Establecido en la tabla de retención documental	Archivo Central
FO-TS-05	Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites	Servidores Responsables de los tramites	Oficina del responsable	P.C del Responsable/Carpeta Tramites por tipo y vigencia	Claves de acceso Backup's	No aplica	No aplica
No Aplica	Actos Administrativos	Jefes de Unidades administrativas	Oficina del responsable	P.C del Responsable/Carpeta Tramites por tipo y vigencia	Archivos uso exclusivo del responsable	2 años	Archivo Central
No aplica	Certificaciones						
FO-EM-15	Plan de mejoramiento	Jefe de la oficina de Gestión Documental Líder SIGI	Oficina del responsable	PC del responsable/ Carpeta Fuentes de Mejoramiento por vigencia	Claves de acceso Backup's	2 años	Eliminar
FO-EM-15	Matriz de Riesgos						

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/08/2013	Creación del documento.
02	01/07/2021	Se modificó: La Redacción del "objetivo" y del "alcance", la denominación del cargo



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-TS-03

Versión: 02

Fecha de Actualización:
01/07/2021

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<p>del “Responsable” en todo el documento. En las “definiciones y Términos” se cambia el término “Producto o servicio no Conforme” por “Salida No Conforme”. En el “contenido” se modifica a la redacción de las actividades 1, 2, 3, 9, 10, 11, 14, la redacción y Responsable de las Actividades 4, 5, 6, 7, 8, la redacción Responsable y registro de las Actividades 16 y 17.</p> <p>Se Incluyen:</p> <p>En definiciones y términos: las definiciones de “OPA” y “SUIT”. En “Documentos de referencia” la Resolución 1099 de 2017 y 2052 de 2020</p> <p>Cambios aprobados mediante acta Validados mediante acta de comité primario N° 12 del 14/05/2021 y validados en ACTA N° 18 del 01/07/2021.</p>

8. ANEXOS:

FO-TS-04 Inventario de Trámites

FO-TS-05 Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites

FO-AM-09 Plan de mejoramiento

FO-DE-11 Matriz de Riesgos