



# PLAN DE RACIONALIZACION DE TRAMITES VIGENCIA 2020



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA  
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**



**JAIRO MENDOZA ALVAREZ**

Rector

**MABEL AGAMEZ VEGA**

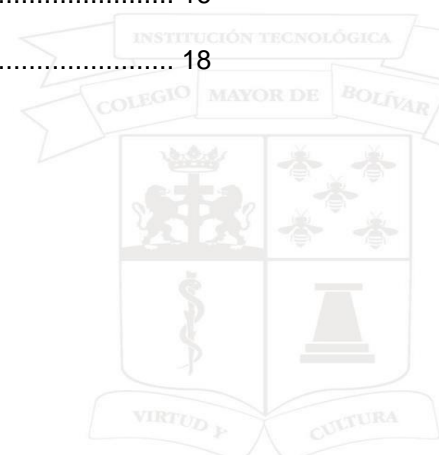
Directora de la Oficina de Planeación y Mejoramiento de  
la Calidad

PI



## CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	4
2. OBJETIVO.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. RESPONSABLE.....	5
5. POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES.....	6
5.1. Pasos para la definición de estrategias de racionalización de tramites.....	7
6. RACIONALIZACION DE TRAMITES ITCMB.....	8
6.1. Preparación.....	10
6.2. Identificación de tramites.....	10
6.3. Priorización de tramites.....	13
6.4. Racionalización.....	16
6.5. Seguimiento.....	18



## 1. INTRODUCCION

La política de Racionalización de trámites 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 tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

La Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar, como entidad pública y educativa, se encuentra comprometida con la mejora continua de sus procesos para así lograr la satisfacción de las partes interesadas, por tal motivo se constantemente se esfuerza por fortalecer la interrelación ciudadana – estado, logrando así hacer más sencillo el acceso al portafolio de trámites y servicios institucionales de cara a la ciudadanía.

Igualmente, y en concordancia con su política integrada de cumplimiento a la normatividad legal vigente, entre ellas la estrategia nacional de racionalización de trámites y eficiencia administrativa, específicamente lo plasmado en los artículos 17 y 18 de la Ley 489 de 1998, el artículo 1º de la Ley 962 de 2005 y los artículos 39 y 40 del Decreto Ley 019 de 2012. Para ello se encuentra desarrollando herramientas de diagnóstico y planeación, que permitan fortalecer los procesos, de tal manera que se logre reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otro.

De acuerdo a ello, el presente documento plantea la estrategia de racionalización de trámites de la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar, bajo los principios de la transparencia y lucha contra la corrupción, permanentemente en búsqueda de mejoramiento continuo.

## 2. OBJETIVO

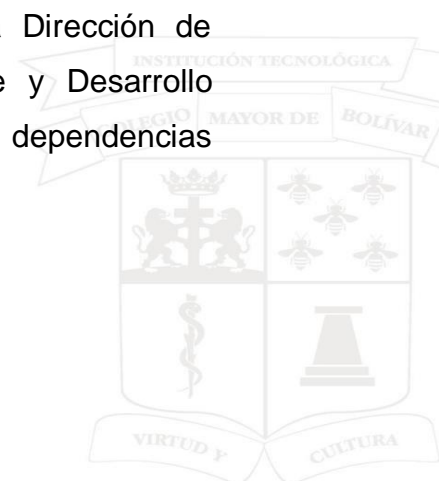
Determinar la ruta para la consolidación institucional para la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, a través de la definición de un plan que permita la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

## 3. ALCANCE

El siguiente plan aplica a todos los procesos, procedimientos y trámites de la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar.

## 4. RESPONSABLE

Los responsables de la consecución del presente Plan son la Dirección de planeación Institucional y Calidad, Secretaria General, Soporte y Desarrollo Tecnológico, Oficina asesora de Control Interno y demás dependencias responsables de la operación de trámites de la ITCMB.





## 5. POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

La racionalización se define como el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos.

Los principales objetivos de la Política Anti trámites son los siguientes:



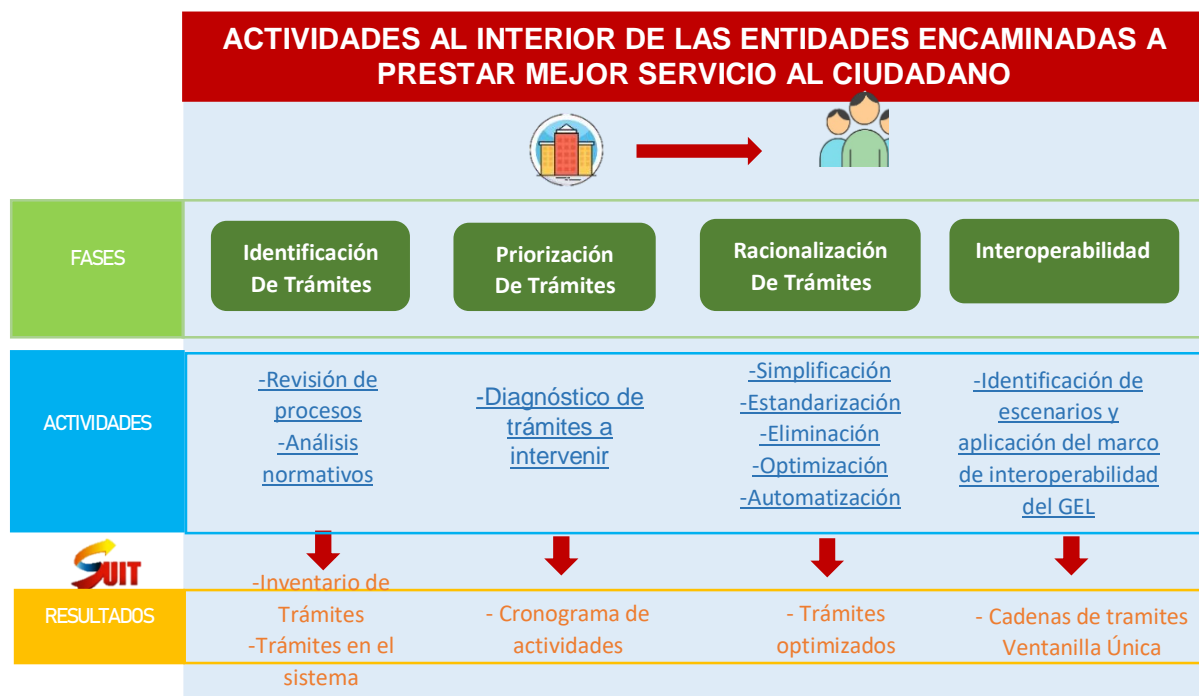
**Fuente:** Política de Racionalización de trámites. Min justicia.

## 5.1. Pasos para la definición de estrategias de racionalización de tramites

La Institución Tecnológica colegio Mayor de Bolívar, con el fin de realizar la construcción una estrategia de racionalización institucional, bajo los principios de rigurosidad técnica exigidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, ha planteado la metodología sugerida por dicha entidad para la definición de la estrategia de racionalización institucional y la cual se encuentra contemplada en la “Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites – diciembre 2017”.

Es por ello que el proceso de racionalización de trámites es considerado fundamental para el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión (SIGMAYOR), ya permitirá prestar servicios más eficientes.

Las fases para la implementación de la política Anti trámites se ilustra en la siguiente gráfica:



Fuente: Guía para la racionalización de trámites. DAFP.

## 6. RACIONALIZACION DE TRAMITES ITCMB

### 1. Cronograma General 2020

ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	PRODUCTO	
1	PREPARACION	Socializar el plan de racionalización de tramites	Desarrollar sesión de Comité de Gestión y Desempeño para socialización de la construcción plan de racionalización de tramites	Oficina de Planeación y Mejoramiento de la Calidad/Responsables del proceso asociadas con los trámites	1/02/2020	Acta
2	IDENTIFICACION DE TRAMITES	Identificar los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados	Revisión de los trámites de la Institución inscritos en la plataforma SUIT.	Oficina de Planeación y Mejoramiento de la Calidad	28/02/2020	Inventario de Tramites
			Documentación, revisión y actualización de los trámites de la Institución (Incluye Análisis Normativo)	Oficina de Planeación y Mejoramiento de la Calidad/Responsables del proceso asociadas con los trámites	1/03/2020 al 30/07/2020	Trámites documentados, actualizados y publicados la plataforma Institucional
3	PRIORIZACION DE TRAMITES	Priorizar los trámites que requieran intervención.	Consultar con la ciudadanía mejoras para los tramites existentes a través de la página web	Oficina de Planeación y Mejoramiento de la Calidad/Responsables del proceso asociadas con los trámites	1/02/2020 al 20/08/2020	Link página web institucional
			Analizar los factores internos y externos que afecten los tramites y que impliquen la intervención del mismo	Comité de Gestión y Desempeño	1/05/2020 al 20/08/2020	Acta
			Priorización de los trámites susceptibles de mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.	Comité de Gestión y Desempeño / Oficina de Planeación y Mejoramiento de la Calidad/Responsables del proceso asociadas con los trámites	30/08/2020	Documento de priorización y análisis de trámites administrativos



4	RACIONALIZACION DE TRAMITES	Reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas	Identificar la disponibilidad de recursos	Comité de Gestión y Desempeño	1/09/2020 al 30/11/2020	CDP
			Diseñar y definir acciones para mejorar tramites	Comité de Gestión y Desempeño / Oficina de Planeación y Mejoramiento de la Calidad/Responsables del proceso asociadas con los trámites	1/09/2020 al 30/11/2020	Acciones de mejora definidas
			Presentación y aprobación de propuestas y desarrollo de acciones de mejora en aspectos procedimentales, jurídicos o tecnológicos para los trámites priorizados	Comité de Gestión y Desempeño / Oficina de Planeación y Mejoramiento de la Calidad/Responsables del proceso asociadas con los trámites	30/10/2020	Plan de mejora de trámites
			Registrar estrategias de racionalización de tramites en SUIT	Oficina de Planeación y Mejoramiento de la Calidad	1/02/2020 al 15/12/2020	SUIT
5	SEGUIMIENTO	Verificar el cumplimiento del plan de racionalización de tramites	Realizar seguimientos periódicos a la estrategia de racionalización de tramites	Oficina de Planeación y Mejoramiento de la Calidad/Control Interno	30/04/2020 30/08/2020 20/12/2020	Formato racionalización de tramites



## 6.1. Preparación

Esta etapa consiste en el alistamiento de los insumos necesarios para llevar a cabo la formulación de la estrategia, dentro de los cuales se contemplan la planeación y análisis de los factores institucionales que intervienen en el proceso de racionalización. Como primera medida se realiza socialización del plan de racionalización de trámites al Comité de Gestión y Desempeño Institucional ya que este ha sido designado como un espacio gerencial de toma de decisiones en relación a estos importantes temas.

## 6.2. Identificación de tramites

Esta etapa comprende las siguientes actividades:

### a. Revisión de los trámites de la Institución inscritos en la plataforma SUII.

Para llevar a cabo esta actividad la institución realiza recopilación de los trámites con el fin de definir el inventario de trámites, este es un proceso permanente y dinámico y se encuentra sujeto a los cambios normativos del soporte jurídico que establece la realización de cada uno de los trámites de la institución.

La identificación de procedimientos disponibles en la institución estará acompañada de una verificación de los datos publicados en los diferentes sistemas de información de trámites y servicios, a fin de que la información sea consistente y no dé lugar a errores a los ciudadanos que realizan los procedimientos.

Para ello los procedimientos deben ser registrados en la matriz “*Inventario de trámites*”, la cual deberá estar disponible para todos los miembros del Comité de Gestión y Desempeño Institucional:

Nombre del procedimiento	Tipo	Estado de actualización	Descripción	Dependencia responsable
Matricula	Tramite	Actualizado en todos los sistemas	A través de este documento se	Unidades Académicas

			deja constancia de matrícula del estudiante	
--	--	--	--	--

La verificación no ha de ser adelantada únicamente por el funcionario responsable de administrar la información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), sino que ha de requerir la colaboración de los funcionarios delegados de las demás dependencias que manejan procedimientos, considerando que eliminaciones, actualizaciones o revisiones pueden no ser claras para un solo funcionario.

LISTADO DE TRAMITES IDENTIFICADOS ITCMB 2019						
ESTADO EN PLATAFORMA SUIT						
N°	Descripción	SIN INCLUIR A PLATAFORMA	SIN GESTION	EN CREACION	PENDIENTE APROBAR	INSCRITOS SUIT
1	Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano		x			
2	Cursos intersemestrales			x		
3	Transferencias de estudiantes de pregrado			x		
4	Renovación de matrícula de estudiantes			x		
5	Registro de asignatura				x	
6	Movilidad académica					x
7	Grado de pregrado y postgrado					x
8	Carnetización					x
9	Inscripción de estudiantes de pregrado					x
10	Cancelación de matrícula académica					x
11	Reingreso a programa académico					x
12	Aplazamiento del semestre					x
13	Matricula aspirantes inscritos a programa de pregrado					x
14	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios					x
15	Solicitud de documentos	x				

16	Inscripción a actividades culturales y deportivos	x				
17	Inscripción a programas para articulación	x				
18	Presentación de quejas y reclamos	x				
19	Expedición de certificados a terceros	x				
20	Presentación de proyectos de investigación	x				
21	Opción de grado	x				
22	Préstamo de recursos audiovisuales	x				
23	Préstamo de recursos de información	x				
24	Solicitud de becas	x				
25	Contratación	x				
26	Pago a proveedores	x				
27	Crédito brilla	x				

### b. Identificación de procedimientos regulados

Partiendo del reconocimiento y clasificación de los procedimientos ofrecidos a la ciudadanía por parte de la entidad, han de ser identificados los procedimientos regulados y aquellos que requieren regulación o actualización. Todos los trámites y Otros Procedimientos Administrativos, OPA, que son responsabilidad de una entidad han de ser registrados ante el DAFP —e inscritos en el SUIT, para ello estos procedimientos cuentan con un soporte normativo, es decir, con una serie de normas que regulen el procedimiento.

Para el desarrollo de esta actividad se debe:

1. Clasificar los procedimientos por regulados y no regulados y, además, señalar el soporte normativo o las necesidades de verificación y/o actualización en la regulación de los procedimientos.

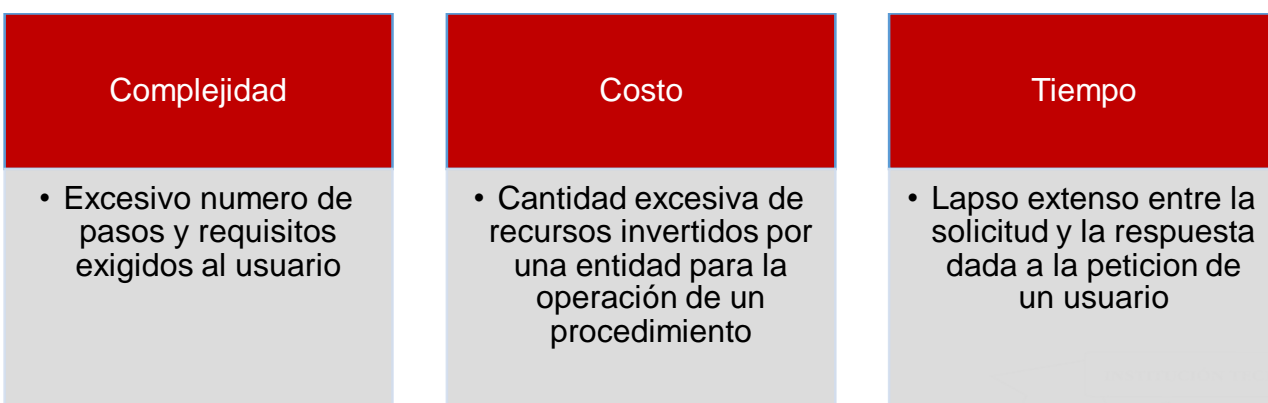
Nombre del procedimiento	Tipo	Requiere Regulación	Normatividad que le aplica	La normativa requiere o se encuentra en actualización

### 6.3. Priorización de tramites

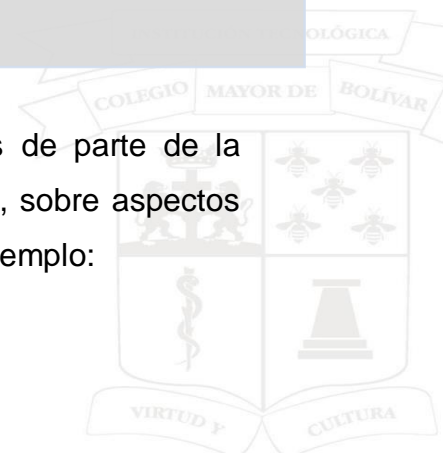
A partir del reconocimiento de los tramites u OPA vigentes, y que resultan viables para un proceso de racionalización, es necesario identificar información que permita priorizar los procedimientos a intervenir durante un ciclo; los tramites, por su carácter de obligatoriedad ante el usuario, han de tener ya de por si preferencia.

En la priorización de trámites intervienen dos factores:

- Internos: Se refieren a situaciones relacionadas con el flujo de los procedimientos dentro de la entidad. Por ejemplo;



- Externos: se encuentran relacionados con manifestaciones de parte de la ciudadanía, los entes de control e incluso, la misma entidad, sobre aspectos que pueden mejorar en el curso de los procedimientos. Por ejemplo:





Pagos	PQR	Auditorias	consultas ciudadanas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobros innecesarios requeridos a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones, quejas y reclamos realizados por los usuarios durante el cumplimiento de un trámite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de mejora halladas como resultado de auditorías internas o externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de participación ciudadana que exponen la percepción sobre un procedimiento y buscan soluciones conjuntas entre los ciudadanos y las instituciones</li> </ul>

#### Recomendaciones:

- a. Priorizar victorias tempranas, es decir, procedimientos que hagan parte de una cadena de tramites o que presenten un gran número de usuarios y que, producto de una optimización, deriven en una situación favorable a los procesos adelantados por la entidad, así como a los procesos llevados a cabo por los usuarios para la realización de un trámite.
- b. Es indispensable tener en cuenta que los procedimientos priorizados serán sujetos de una optimización que no necesariamente será tecnológica; puede que, durante el proceso de racionalización, sea evidenciada la necesidad de una intervención de cara a los requisitos o la forma en que se relacionan las dependencias internamente en la entidad, antes que el despliegue de una aplicación tecnológica para el desarrollo de un trámite.
  - a. Los funcionarios de atención a la ciudadanía, invitados a las sesiones del Comité, pueden ser aquellos quienes brinden una alternativa al respecto, considerando que son quienes reciben la mayoría de opiniones manifestadas por los usuarios.

El registro de comentarios de usuarios deberá ser especificado en la siguiente matriz:

Nombre del procedimiento	Factores internos			Factores Externos			
	Complejidad	Costo	Tiempo	Pago	PQR	Auditorías	Consulta ciudadana
Aplazamiento de semestre					No hay información sobre los requisitos del trámite  30 peticiones de información (Informe PQRS, febrero, 2019)	22 reclamos sobre Puntos y medios de atención (Informe de Gestión, marzo, 2019)	

Recomendaciones a tener en cuenta:

- a. Registrar los actores involucrados en el procedimiento a racionalizar no solo en un documento cuyo texto sea en prosa, o en una tabla de Excel, sino en un formato gráfico que a modo de mapa facilite la aprehensión de la situación por parte de miembros externos al Comité. Es sugerido como instrumento un modelo de flujo.
- b. Caracterizar los usuarios del procedimiento: La identificación de actores involucrados con el procedimiento a racionalizar, además de brindar claridad respecto a quiénes y cómo se relacionan con el trámite dentro de la entidad, señala los ciudadanos a los cuales el proceso se encuentra dirigido.

La caracterización de los usuarios debe contener los datos cualitativos así como de aquellos cuantitativos; datos demográficos como la edad, el sexo y la raza podrían no ser de provecho en algunas situaciones pues, de hecho, solo tendrían fines estadísticos, mientras que los hábitos de los ciudadanos en su interacción con las entidades sí podrían resultar de utilidad.

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta que el resultado obtenido; donde se resalta el orden de priorización de intervención, se presenta la justificación respectiva, para los trámites a intervenir:

Tramites priorizados por proceso		
Tramite	Tipo de racionalizacion	Justificacion

#### 6.4. Racionalización

El acceso a trámites y servicios útiles, simples y oportunos es la base de una adecuada relación entre el Estado y la ciudadana en la gestión de lo público. Llegar a esta situación, sin embargo, no procede de acciones aleatorias, sino de un correcto reconocimiento de la población objetivo de la gestión de las instituciones.

De acuerdo a los análisis surtidos mediante el instrumento anteriormente descrito se procederá al desarrollo de acciones de mejora en aspectos procedimentales, jurídicos o tecnológicos para los trámites priorizados. Estas acciones deben presentarse al Comité de Gestión y Desempeño para su aprobación y posteriormente registrar en el SUII.

Tipos de racionalizaciones:

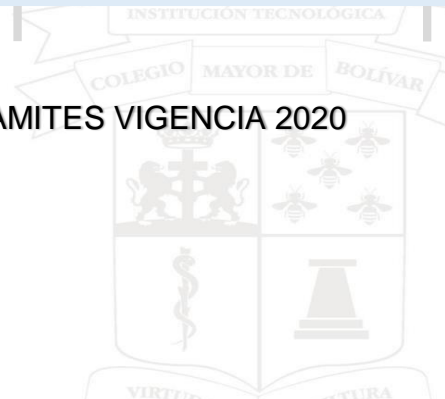
- Jurídicas
- Administrativas
- Tecnológicas



Las actividades que pueden llevarse a cabo para desarrollar esta etapa son:

RACIONALIZACION DE TRÁMITES					
Actividad	Simplificación	Estandarización	Eliminación	Optimización	Automatización
Descripción	Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos	Deber de la Administración Pública de establecer trámites equivalentes frente	Suprimir del ámbito de acción los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carecen de pertinencia administrativa	Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros	Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizarlos procesos que soportan los
Impacto	Reducción de: a. Costos b. Documentos c. Pasos d. Requisitos e. Tiempo	a. Aumento de productividad b. Uso eficiente de los recursos c. disminución de costos d. Uso de nuevas tecnologías	a. Satisfacción del usuario b. Mejora en los procesos	a. Modernización en las comunicaciones b. Relaciones entre entidades c. Consultas entre áreas o dependencias de la entidad d. Aumento de puntos de atención e. Reducción del tiempo en los puntos de atención	Tramites optimizados

PLAN DE RACIONALIZACION DE TRAMITES VIGENCIA 2020



### 6.5. Seguimiento

El objetivo de esta etapa es verificar el cumplimiento del plan de racionalización de trámites, el coordinador de la oficina asesora de control interno será el responsable de realizar seguimiento a la implementación del Plan de Racionalización de Tramites.

Este seguimiento se realizará al final de cada cuatrimestre y será consignado en el formato de Racionalización de Tramites.

