



Alcaldía de Manizales

MANUAL DE OPERACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE MIPG

DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA
RESULTADOS

POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE
TRÁMITES



2023

INTRODUCCION

La Alcaldía de Manizales, mediante el Decreto 0419 del 5 de septiembre de 2023, implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la entidad con el fin de orientar, fortalecer, articular, alinear y dirigir la gestión institucional mejorando la interacción de la entidad y la ciudadanía.

Este proceso ha permitido agilizar su implementación en la entidad, el cual consiste en procesos como el ciclo PHVA, incluyendo con esto la mejora continua; es así como se estableció la responsabilidad para la implementación, desarrollo y control y mejora del esquema operativo de MIPG, dejando la estructura de las políticas, y líneas de acción.

Cada política será trabajada a través de mesas técnicas, con planes de trabajo anuales, estas mesas tendrán que reunirse periódicamente con carácter obligatorio, deberán reportar los avances, de las actividades al Comité de Desempeño Institucional con el fin de que se tomen las decisiones, atendiendo la implementación y operación del modelo.

Finalmente, la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, adscrita a la secretaria de Servicios Administrativos, como Líder de MIPG, desarrolló conjuntamente con los funcionarios enlaces de cada dependencia la compilación y expedición de este Manual, buscando con ello promover la gestión y eficiencia de la entidad manteniendo su vigencia.

El Manual Operativo, que presentamos se ha desarrollado de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, describiendo los diferentes mecanismos a través de los cuales se deben dinamizar cada una de las 19 políticas, en el marco del direccionamiento y la planeación estratégica de la Alcaldía de Manizales, con la siguiente estructura:

- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Marco legal,
- Definiciones
- Líneas de acción
- Responsables
- Seguimiento

Este manual, podrá ser consultado en la sede electrónica de la Alcaldía de Manizales en el botón de transparencia y acceso a la información pública, así mismo, debe ser objeto de socialización a los funcionarios de la administración municipal con el fin de que en sus actuaciones administrativas estén inmersas los lineamientos descritos en este documento.

8. OPERACIÓN DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

8.1. Objetivo General

Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus deberes y derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos creando confianza en la interacción entre la Alcaldía con el ciudadano.

8.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar acciones para la mejora en los trámites y procedimientos administrativos, mediante la racionalización orientada a simplificarlos, estandarizarlos, eliminarlos, optimizarlos y automatizarlos, facilitando su acceso a la comunidad.
- Aportar al desarrollo de la transparencia, la democracia, la modernización y la participación ciudadana en la interacción entre la Alcaldía y la comunidad.
- Promover el uso de medios tecnológicos y de comunicación, para que los ciudadanos accedan a la información y a la ejecución de trámites y procedimientos, de forma eficiente y eficaz.
- Fomentar la efectividad en la gestión de la Alcaldía en cuanto a la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, a través del ajuste y de la mejora de procesos.

8.3. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCION
La Constitución Política de 1991 (arts. 83, 84, 209 y 333)	Establece el principio de la buena fe y la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, así como los principios de la función administrativa, de la actividad económica y de la iniciativa privada.
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario de 2015. Decreto 415 de 2016 Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública
Decreto Numero 1083 de 2015	Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Decreto 2150 de 1995	por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública
La Ley 190 de 1995	Se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
La Ley 489 de 1998	Establece la supresión y la simplificación de trámites como política permanente de la administración pública

Documento CONPES 3292 de 2004 (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2004)	Establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración pública».
Ley 962 de 2005	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 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

8.4. Definiciones

Actividad: Son los trabajos concretos que desarrollan uno o varios empleados en el marco de los procesos.

Automatización Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación [...], para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

Cadena de Valor: Describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total.

Calidad: Entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Direccionamiento Estratégico: Ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo.

Eficacia: La eficacia como principio supone que la organización y la función administrativa deben estar diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico.

Eficiencia: Obtención de los mejores resultados con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.

Eliminación: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documento y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano.

Estructura: Distribución interna de las diferentes dependencias de la entidad con las funciones y competencias requeridas para cumplir con su propósito fundamental, de una manera sistémica, esto es que a la vez que se permita entender el rol que cada una de las áreas desempeña, se identifiquen las interrelaciones y conexiones que se producen entre ellas.

Estandarización de trámites Es el proceso de unificar información relacionada con Los trámites equivalentes que puede realizar un usuario ante diferentes instituciones» (Función Pública.

Optimización: Búsqueda de mejorar la satisfacción de los usuarios y lograr disminuir los tiempos de procesos o trámites que maneja actualmente la entidad, mediante iniciativas o actividades; la actualización de las comunicaciones; las relaciones entre entidades; las consultas entre dependencias o áreas de la entidad; entre otras.

Procesos: 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

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.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.

Racionalización: Simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y procedimientos administrativos en las instituciones para que sean más eficientes, directos y oportunos, mejorando la participación ciudadana.

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportuno, comprendida por actividades que pretenden reducir costos operativos en la entidad; costos para el usuario.

8.5. Líneas de Acción

☐ Planeación

Mediante la mesa Técnica de MIPG de la política de Racionalización de Trámites el grupo interdisciplinario de funcionarios tanto líderes como gestores deben realizar al iniciar cada vigencia la planeación para la creación y la implementación de la estrategia de racionalización de trámites de la Alcaldía, a partir de la definición del cronograma de actividades.

☐ Identificación De Tramites

Los integrantes de la Mesa Técnica de MIPG de la política de Racionalización de Trámites deben desarrollar una estrategia que permita identificar los trámites a implementar con base en los procedimientos administrativos de la Alcaldía y su documentación asociada. Para este fin se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Verificación del mapa de procesos y procedimientos, a fin de definir si es necesario, crear, modificar o eliminar el trámite de conformidad con el contexto social, político y legal
- Revisión del inventario actual de trámites registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) para verificar su aplicabilidad. Revisión del citado inventario para verificar si falta registrar trámites, procedimientos administrativos o consultas en el SUIT.
- Recolección de los documentos asociados a cada trámite, descripción, formato, diagrama y todos los pasos del proceso que permiten culminar el trámite. En caso de que no exista esta documentación, se debe realizar y registrar en el SUIT.
- Constatación de la documentación e información recopilada con los actores responsables para garantizar su veracidad y actualización constante.

- Inventario de procesos por utilizar, basado en el que proporciona con anterioridad el Departamento Administrativo de la Función Pública (2017),

❑ **Priorización De Trámites**

Clasificar y jerarquizar, de manera sistemática, los trámites del inventario. Se clasifican los trámites con un orden lógico que aporte a la toma de decisiones y a la definición de acciones para el análisis y la racionalización de ellos.

Para la organización, se deben realizar las siguientes actividades:

1. Definición de criterios de priorización de trámites, teniendo como referente los definidos en el SUIT u otros criterios de priorización

FACTORES INTERNOS - Complejidad: Número de pasos, requisitos o documentos para la realización del trámite. - Costo: Cantidad de recursos invertidos para la ejecución del trámite. - Tiempo: Duración entre la solicitud y la finalización del trámite.

FACTORES EXTERNOS - Pago: Cobro al usuario. - PQR: Análisis de quejas, peticiones o reclamos en relación con la ejecución del trámite. - Auditorías: Hallazgos según los resultados de auditorías. - Impacto a la comunidad:

Evaluación de la frecuencia de petición del trámite y del impacto que este tiene.

2. Generación de un ponderado calificadorio y jerarquización de los trámites, dependiendo del total de puntos en todos los criterios, para así brindar una escala de valoración por cada criterio.

Realizar listado de trámites organizado en orden de importancia.

❑ **Análisis Detallado De Los Trámites**

Los integrantes de la Mesa Técnica de MIPG Política Racionalización de Trámites deben analizar y diagnosticar los trámites, Teniendo en cuenta los trámites de mayor relevancia e impacto, es importante realizar un análisis detallado, implementando herramientas descriptivas, como los diagramas de bloque del proceso o el de PEPSU (proveedores-entradas-procesos-salidas usuarios).

Después de tener estructurada y detallada de cada trámite, será posible la realización de una lluvia de ideas con base en la participación de los distintos actores de las secretarías y responsables, en donde el enfoque sea el reconocimiento de los puntos por mejorar, entre ellos:

- Acciones que no le aportan valor a la ciudadanía: esperas, reprocesos y transportes innecesarios, entre otros; efectos negativos y las posibles causas. Es posible utilizar en esta fase el diagrama de causa y efecto, para representar los principales factores que ocasionan los efectos negativos en el trámite. Luego de tener esta información, se realizará el resumen del diagnóstico inicial.
- Principales causas de efectos negativos por trámite y resumen del diagnóstico que será la línea base para verificar la efectividad de las acciones que se van a realizar.

❑ **Formulación De Acciones Y Rediseño De Trámites**

Delimitar acciones para la minimización o la eliminación de causas principales que afectan los trámites.

Tras haber identificado las causas por las cuales el trámite es susceptible de mejorar, se inicia la identificación de las acciones de racionalización para minimizar los efectos negativos, las cuales se clasifican en:

Normativas: Asociadas a la modificación, la actualización o la emisión de normas para mejorar los trámites.

Administrativas: Se relacionan con la simplificación y el mejoramiento de procesos internos, como horarios, puntos de atención, formatos, tiempos y costos.

Tecnológicas: Aquellas que incluyen tecnologías de la información que soporten los trámites.

De interoperabilidad: Acciones en las que hay intercambio de información interinstitucional o intersectorial. Reconociendo el (los) tipo(s) de acción, se definirá, según las causas encontradas, cuáles se podrían aplicar al momento de rediseñar estos trámites, para así generar un listado con las acciones por prioridad con sus recursos necesarios y responsables. Además, la simplificación, la estandarización, la eliminación, la automatización y la optimización forman parte del grupo de actividades que contribuyen en el rediseño de los trámites. Resultado: Listado de acciones, acciones prioritarias, recursos necesarios y responsables.

Implementación Y Monitoreo

Aplicar y ejecutar la estrategia por etapas y mantener un monitoreo constante: se inicia la implementación, el monitoreo y la evaluación de estas, utilizando pruebas piloto y cambios por etapas para mantener el fundamento de mejora continua, y así incentivar la redefinición de acciones si es necesario. Asimismo, en este paso, se deben ejecutar campañas de difusión de la información para motivar y apropiar a toda la comunidad del proceso.

Evaluación Y Ciclo Continuo De Racionalización

- Evaluar las acciones realizadas, según la línea base de diagnóstico.
- Evaluar las acciones implementadas para realizar los ajustes necesarios y e iniciar los ciclos de racionalización basados en la mejora continua.
- Crear indicadores o ajustar los existentes, de tal forma, que sea posible evidenciar el efecto de las acciones de mejora y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

8.6. Responsables de la Operación de la Política

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Gestión de Valores por Resultados	Racionalización de trámites	Servicios Administrativos	Secretarios de Despacho de las Secretarías de: Hacienda, Educación, Salud Pública, TIC y Competitividad, Agricultura, Desarrollo Social, Deportes, Movilidad, Servicios Administrativos, UGR, Obras Públicas, Mujer y Equidad de Géneros, Medio Ambiente, Gobierno, Planeación	Jefe de Oficina y Profesionales Universitarios - Unidad Transparencia y Gobierno Abierto Profesional Universitario Oficina Atención Al Usuario y Ventanilla única- Jefe de oficina Salud- Jefe de Oficina Unidad Administrativa Educación- Jefe de Oficina Hacienda – Profesional Especializado Rentas Profesional Especializado de Unidad Estratégica Planeación Profesional Especializado de ordenamiento territorial- Profesional Especializado Unidad Administrativa y Control Para la Movilidad – jefe de oficina Unidad Técnica para la movilidad- Profesional Universitario Despacho Desarrollo Social- Técnico operativo de Deporte – Profesional Especializado unidad seguridad ciudadana - Jefe de oficina Gobierno Profesional Especializado Unidad de Gestión Ambiental

8.7. Seguimiento de la Operación de la Política

Formulario de autodiagnóstico: La Alcaldía de Manizales realizará anualmente o cuando lo considere necesario, el Autodiagnóstico de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos y racionalización de trámites en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP establezca para ello.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Se hará el reporte oficial De Gestión, a través del FURAG en los tiempos determinados por el DAFP.

Auditorias de Control Interno: Realizar el seguimiento de acuerdo con los lineamientos que regulan el desarrollo del proceso como tercera línea de defensa.

Documento socializado por los representantes de cada Mesa técnica de Política de MIPG en sesión del día jueves 23 de noviembre de 2023 al Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta de reunión.
