

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

CONTENIDO DEL MANUAL

	Pág
1. OBJETIVO	6
2. ALCANCE	6
3. TERMINOS, ABREVIATURAS Y DEFINICIONES	6
4. GENERALIDADES E IDENTIFICACION DE LOS TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO	11
4.1 FASES O ETAPAS DE LA POLÍTICA ANTITRÁMITES	13
4.2 OBJETIVOS DEL COMITÉ ANTITRÁMITES Y DE GOBIERNO EN LÍNEA	13
4.3 FUNDAMENTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES	14
4.3.1 Fundamento constitucional	14
4.3.2 Fundamentos legales	15
5. MARCO REGULATORIO APLICABLE A LOS TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO-OPA	16
6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA ANTITRÁMITES Y GOBIERNO EN LÍNEA	19
6.1 REUNIONES ORDINARIAS DEL COMITÉ	19
6.1.1 Objetivo	19
6.1.2 Dependencias y Cargos que intervienen	19
6.1.3 Base documental y de soporte	19
6.1.4 Medidas y políticas de autocontrol	19
6.1.5 Factores de riesgo	20
6.1.6 Descripción del procedimiento	20
6.1.7 Indicadores	21
6.2 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO	22

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.2.1 Objetivo	22
6.2.2 Dependencias y Cargos que intervienen	22
6.2.3 Base documental y de soporte	22
6.2.4 Factores de riesgo	22
6.2.5 Medidas y políticas de autocontrol	22
6.2.6 Procedimiento	23
6.2.7 Factores claves para el análisis de trámites	25
6.2.8 Flujograma análisis de trámites	27
6.3 INVENTARIO DEL SUIT	28
6.3.1 Estados	28
6.3.1.1 En evaluación DAFP	28
6.3.1.2 En evaluación institución	29
6.3.1.3 Cancelado	29
6.4. PROPUESTA DE LA INSTITUCION DE UN FORMATO INTEGRADO	29
6.4.1 Ingreso	29
6.4.2 Propuesta de inclusión al inventario	29
6.4.2.1 Propuesta de inclusión al inventario de un trámite único	30
6.4.2.2 Propuesta de inclusión al inventario de un trámite basado en un modelo	30
6.4.2.3 Propuesta de inclusión al inventario de un OPA único	30
6.4.2.4 Propuesta de inclusión al inventario de un OPA basado en un modelo	30
6.5 GESTION DE UN FORMATO INTEGRADO – FI PROPUESTO POR EL DAFP	31
6.5.1 Solicitud de cancelación	32
6.6 REGISTRO EN EL INVENTARIO EN ESTADO “SIN GESTIÓN”	33
6.7 INSCRIPCIÓN DE FORMULARIOS A UN TRÁMITE U OPA	34
6.7.1. Formulario tipo B	35
6.7.2 Formulario tipo A	35
6.7.3 Crear formulario	36
6.7.3.1 Tipos de Formularios	36
6.7.3.1.2 Formulario descargable (Forma impresa)	36
6.7.3.1.3 Formulario diligenciable	36
6.7.3.1.4 Formulario Transaccional	36

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.8 SIMBOLOGÍA	37
6.9 ESTADOS	37
6.9.1 Sin gestión	38
6.9.2 En Creación	38
6.9.3 En revisión	38
6.9.4 En corrección	38
6.9.5 Inscrito	38
6.9.6 Eliminado	38
6.9.7 En actualización	38
6.9.8 En revisión de actualización	38
6.9.9 En corrección de actualización	38
6.9.10 Cancelado por actualización	38
6.9.11 Archivado	38
6.9.12 Disponible	38
6.9.13 En revisión de Institución	38
6.10 INSCRIPCIÓN DE TRÁMITES EN EL SUIT	39
6.10.1 Objetivo	39
6.10.2 Dependencias y Cargos que intervienen	39
6.10.3 Base documental y de soporte	39
6.10.4 Factores de riesgo	39
6.10.5 Medidas y políticas de autocontrol	40
6.10.6 Procedimiento	40
6.10.7 Indicadores	61
6.11 CORRECCIÓN DE TRÁMITES INSCRITOS EN EL SUIT	61
6.11.1 Objetivo	61
6.11.2 Dependencias y Cargos que intervienen	61
6.11.3 Base documental y de soporte	61
6.11.4 Factores de riesgo	61
6.11.5 Medidas y políticas de autocontrol	61
6.11.6 Procedimiento	61
6.11.7 Indicadores	63
6.12 ACTUALIZACIÓN DE TRÁMITES INSCRITOS EN EL SUIT	64
6.12.1 Objetivo	64

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.12.2 Dependencia y cargos que intervienen	64
6.12.3 Base documental y de soporte	64
6.12.4 Factores de riesgo	64
6.12.5 Medidas y políticas de Autocontrol	64
6.12.6 Procedimiento	64
6.12.7 Indicadores	68
7. RESPONSABILIDADES EN LA GENERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO	68
7.1 DEL COMITÉ ANTITRÁMITES Y GOBIERNO EN LÍNEA	68
7.2 DEL ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DEL SUIIT	69
7.2.1 Gestión de Usuarios	70
7.3 CREACIÓN DE USUARIOS DE INSTITUCIONES	71
7.3.1 Campos Obligatorios	71
7.3.2 Política para los nombres de usuarios	71
7.3.3 Política para el manejo de usuarios	72
7.3.4 Política para el manejo de claves	73
7.3.4.1 Por primera vez	73
7.3.4.2 Periódicamente	73
7.4 Responsabilidades de usuarios del SUIIT y claves	73
7.4.1 Cambio de clave	73
7.5 DEL ADMINISTRADOR DE TRÁMITES DEL SUIIT	74
7.6 DEL GESTOR DE DATOS DE OPERACIÓN DEL SUIIT	74
7.7 DEL ASESOR DE POLÍTICA	74
7.8 DE LAS ÁREAS O PROCESOS	74
8. ANEXOS	76
9. CONTROL DE CAMBIOS	76

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

INTRODUCCIÓN

El presente documento se construye como una guía que orienta las acciones del Comité de Antitrámites y de Gobierno en Línea, así como de los funcionarios que desempeñan en rol de Administrador de Gestión del SUIT, Administrador de trámites y Gestor datos de operación; de igual manera cumple con la labor de informar a la comunidad y demás servidores públicos de la entidad sobre los procedimientos utilizados en la identificación, establecimiento, actualización y modificación de los trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario – OPA que se adelantan al interior de la Gobernación del Departamento de Arauca. Su construcción y aplicación procura el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia, haciendo énfasis en el Decreto ley 019 de 2012 Antitrámites; además contempla los lineamientos de la reglamentación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, por dicha razón, incorpora el presente manual de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA al Sistema de Gestión de la Calidad, como una herramienta que le permite estandarizar los procesos en términos de calidad, observancia normativa y en la prestación del servicio, buscando un mejoramiento continuo al interior. Esto para mejorar las relaciones entre los administrados y la entidad, así como incrementar la satisfacción de la comunidad respecto del servicio recibido.

Este documento se realizó con base en la Guía de Usuario Sistema Único de Información de Trámites - SUIT 3, elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, sus conceptos generales se adaptaron a las necesidades particulares de la administración departamental, como instrumento que facilite la relación de los ciudadanos con la entidad pública.

REVISÓ	Firma	APROBÓ	Firma
	Nombre completo		Nombre completo
	Cargo		Cargo
	Fecha		Fecha

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

1. OBJETIVO

Contar con un referente escrito que de manera práctica y en lenguaje sencillo permita identificar los trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA que se adelantan dentro de la Administración Departamental, complementariamente pretende guiar las actuaciones de los responsables de la prestación de los trámites y otros procedimientos administrativos, así como las labores que adelantan el administrador de Gestión, el Administrador de trámites y el Gestor datos de operación y el Comité Antitrámites y Gobierno en Línea.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos que hacen parte del modelo de operación por procesos establecido al interior de la Administración Departamental, en los que se preste un servicio directo a la comunidad o en la que por ordenamiento legal se deba adelantar un trámite por parte de los administrados.

3. TERMINOS, ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

Actos administrativos: Son manifestaciones de voluntad de la rama ejecutiva, mediante las cuales se crean, modifican o extinguen relaciones de derecho frente a los administrados (criterio orgánico). Ejemplo, una resolución ministerial de insubsistencia de un empleado público. También se dice que no importa el órgano que produjo el acto sino su contenido material, ya que entidades distintas de la ejecutiva e, incluso, particulares por mandato de la ley expiden actos administrativos. Por ejemplo, las resoluciones que expiden las Cámaras de Comercio (particulares) en materia de registro de proponentes.

Administrador de Gestión del SUIT: Funcionario de la institución que se recomienda sea el Jefe de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces, por el amplio conocimiento de la institución, la relación directa entre sus funciones y la Política Antitrámites y la existencia de normas que hacen referencia a la Política y que involucra a las oficinas de planeación.

Administrador de Trámites: Funcionario de la institución que tiene las funciones de registrar, corregir y actualizar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Se recomienda que el Administrador de Trámites sea un funcionario de planta, en aras de garantizar la continuidad en los procesos de capacitación y asesoría.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos para conseguir niveles de servicio adecuados a las demandas de los ciudadanos.

Ciudadano: Persona para la cual se prestan servicios las entidades del Estado.

“Es hora de resultados”

Página 6 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

Control: Toda acción que tienda a minimizar riesgos, a analizar el desempeño de las operaciones evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

Costo: corresponde a todo gasto indirecto en que incurre la entidad en la producción o prestación de un servicio. El costo es otra de las variables fundamentales que permite evaluar la eficiencia administrativa. Al relacionarse con otras variables involucradas en el proceso productivo, los costos muestran el grado de productividad en la utilización de los mismos.

CAGL: Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Documento: Escrito que sirve para ilustrar, acreditar, o como medio de prueba para demostrar algún hecho. Tomemos como ejemplo el documento de identidad, el cual acredita la nacionalidad, edad, o ciudad de nacimiento de un ciudadano.

Eficacia: Cumplir los objetivos y las funciones asignadas. Capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un período determinado.

Eficiencia: Maximización de los recursos financieros, humanos, tecnológicos, etc.; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.

Efectividad: Capacidad de producir resultados esperados con el menor uso de gastos o recursos.

Factor crítico de éxito: Identificar lo que se hace muy bien al interior de la entidad y que le permite alcanzar objetivos y resultados positivos.

Formato integrado (FI): Es el registro electrónico en el sistema que contiene la información general y las condiciones o requisitos de un trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario - OPA para hacerlo exigible al ciudadano.

En este formato se hace el registro, corrección y actualización de la información de sus trámites y Otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario - OPA.

Formularios: Un formulario es un elemento que permite la recolección de datos del ciudadano para gestionar un trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario – OPA.

“Es hora de resultados”

Página 7 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

Gaceta Departamental: Es el Documento Oficial, que contiene los actos administrativos y contratos que en virtud de la normatividad vigente deben ser publicados por la Administración Departamental, para el conocimiento de la ciudadanía en general y las partes interesadas.

GRAT: Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites.

GEL: Gobierno en línea.

Gestión: Todas aquellas actividades que en forma integral asume la organización con el propósito de obtener los objetivos y metas que a través del proceso de planeación se ha propuesto.

Gestor datos de operación: Funcionario de la institución que puede ser el mismo Jefe de Planeación o quien haga sus veces, el Administrador de Trámites u otro funcionario en quien se delegue la función de registrar los datos de operación de los trámites y OPA.

Manual: Herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica, para facilitar la comprensión. Orienta y dirige a quien la consulta en la realización o manejo.

MECI: Modelo Estándar de Control Interno.

MI: Migración Institución

N: Nuevo

NIT: Número de Identificación Tributario.

Otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario - OPA: Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar al respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Pasos: Son las acciones o actividades que debe realizar el ciudadano o usuario para la obtención del producto o servicio procedente de la entidad.

“Es hora de resultados”

Página 8 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

Pasos al interior de la entidad: Descripción detallada de las actividades que ejerce la entidad para que el trámite se haga efectivo.

Pasos de los usuarios: Descripción detallada de las actividades que debe ejecutar el usuario desde que inicia el trámite hasta que obtiene el producto o servicio.

Política pública: Respuesta que da el Estado frente a una necesidad o demanda de la sociedad, o el conjunto de sucesivas respuestas del Estado ante situaciones consideradas socialmente problemáticas.

Proceso: Serie o fase de etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se suministra un producto o servicio a un cliente interno o externo para satisfacer una necesidad.

Procedimiento: conjunto o sucesión de actividades, ampliamente vinculadas y cronológicamente dispuestas, realizadas al interior de la entidad y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea.

Punto de Control: Es el desarrollo de mecanismos o acciones que permitan conocer el avance o estado de un proceso o procedimiento, con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros, firmas, formatos, entre otros.

Racionalización: Objetivo que propende a la revisión, simplificación, supresión o modificación de trámites, procesos, procedimientos y métodos administrativos para imprimir celeridad, eficiencia, eficacia, transparencia y observancia del principio de buena fe en las relaciones entre la Administración pública y los ciudadanos o usuarios. Es la organización lógica de las actividades, con el fin de obtener un mejor rendimiento en los procesos.

Requisitos: Son las condiciones necesarias para la obtención del producto o servicio procedente de la entidad.

Regulación: conjunto de normas o reglas vigentes que someten o reglamentan el ejercicio de un derecho y/o el fundamento de una actividad particular, social, política, económica, educativa, entre otras.

Riesgo: Posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la institución y le impiden el logro de sus objetivos.

RUT: Registro Único Tributario.

“Es hora de resultados”

Página 9 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

Otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario - OPA: Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar al respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Servicios públicos: Son los que están destinados a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del Estado, así como aquellos mediante los cuales el Estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines.

Sistema: Conjunto organizado de elementos, coordinados, interactuantes e interdependientes, que se relacionan formando un todo unitario para alcanzar unos objetivos específicos.

Sistémico: Referido a la integralidad de las partes que conforman un todo de manera ordenada y coherente, considerando las diversas interacciones e interrelaciones que se presentan

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites.

Tarea: Acción que un funcionario debe realizar de acuerdo con las especificaciones y unos tiempos determinados para contribuir al normal desarrollo de un proceso.

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

Usuarios SUIT: es el centro y razón de ser del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, porque es la persona que ordinariamente lo utiliza, como productora de la información de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario – OPA de la institución, con el propósito de informar clara y oportunamente a la ciudadanía.

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

Igualmente, es el protagonista de éste sistema de información porque por sus competencias laborales y profesionales es quien más conoce los procesos y procedimientos administrativos de carácter misional de su institución.

4. GENERALIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO

Antes de hablar propiamente de los trámites, vale recordar el concepto de Estado como sociedad organizada políticamente como un todo, que incluye los ciudadanos, las tradiciones, el territorio y el poder, es decir, todas las instituciones que se constituyen a través de procesos recurrentes de participación; en estos términos le corresponde al Estado crear las condiciones que le permitan desarrollar, mantener y perpetuar la sociedad que le da origen. El Estado surge y tiene su razón de ser en el ciudadano, eso es, en los legítimos participantes en la sociedad.

La organización del estado se realiza por medio de la creación de instituciones, con lo que se entiende que cada entidad tiene un papel determinado o razón de ser que se describen o definen en la norma o ley que las crea. Además, el acto de creación determina los productos o servicios que deben entregar a sus usuarios, ciudadanos o clientes.

La variedad de productos o servicios que ofrecen las entidades del estado incluyen diferentes servicios como la salud, la educación, el transporte entre otros. El actuar del estado frente a estos servicios se puede dar en la prestación directa del mismo en la reglamentación y autorización que se puedan generar para que los particulares ejerzan dichas actividades de manera controlada.

En este esquema surgen las obligaciones que deben cumplir tanto las personas naturales como las personas jurídicas frente al Estado como son: el pago de impuestos, la declaración de bienes y rentas que se concretan mediante trámites de los ciudadanos. Así mismo, los ciudadanos tienen derechos que pueden hacer efectivos a través de la Administración pública, como pueden ser el derecho a acceder a un servicio público domiciliario, a la salud, a la educación, a la información. La materialización de dichas obligaciones y derechos se realiza en el momento que el ciudadano accede a la entidad pública que lo administra, es allí donde se hace presente el concepto del trámite y a partir de allí es cuando deben ponerse en práctica los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, dando sentido a la existencia de la entidad pública y descartando desde un primer momento cualquier asomo de corrupción que pueda generar desconfianza o distanciamiento del ciudadano con respecto a las entidades del estado.

Ese punto de encuentro generado entre el Estado y la sociedad para lograr que el servicio o bien se entregue en términos de calidad y oportunidad que demanda el usuario. Sólo a través de este momento las entidades públicas demuestran que su accionar responde a la voluntad

“Es hora de resultados”

Página 11 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

del dueño de lo público, esto es la voluntad del ciudadano al crearlas, directa o indirectamente bien sea mediante la Constitución política o la ley.

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

Los trámites implican una interacción o encuentro entre la administración pública y la sociedad, y tiene como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Por tanto, fiel a los principios constitucionales, la administración pública no impondrá trámites ni exigirá requisitos que no estén contemplados en la ley o no hayan sido autorizados expresamente por ésta, en concordancia con lo expresado en el artículo 84 de la Constitución política de 1991.

Por lo anterior hay que tener en cuenta el artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 expresa que: *“Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal.*

El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación”.

Otros procedimientos administrativos de cara al usuario: Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar al respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

La diferencia básica entre el trámite y otros procedimientos administrativos radica que el primero obedece a un ordenamiento normativo determinado en tanto que el segundo es una consecuencia de las acciones propias adelantadas por la entidad pública en particular. Lo anterior sin perjuicio que se documenten de manera apropiada todos los procedimientos administrativos que le permiten a la entidad pública cumplir con su modelo de operación por procesos y lograr el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

“Es hora de resultados”

Página 12 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

4.1 FASES O ETAPAS DE LA POLÍTICA ANTITRÁMITES

Para garantizar que la información sea efectiva para la ciudadanía y se establezcan mecanismos que faciliten la obtención de los productos o servicios públicos, se deben desarrollar las siguientes etapas:

- Identificación e inscripción de trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT. Esta fase consiste inicialmente en realizar el inventario de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario de la entidad, levantar y revisar la información detallada de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario existentes en la entidad, para su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, el cual opera a través del Portal del Estado Colombiano <http://www.suit.gov.co>
- Racionalización de trámites y servicios. Esta fase consiste en aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos.
- Estudio de trámites e identificación de cadenas de trámites. Esta fase consiste en el análisis transversal que permite diagnosticar puntos críticos y asociaciones comunes intra e intersectoriales con grados significativos de afinidad y correlación en los servicios que presta el Estado, elimina duplicidad de información, pasos innecesarios y altos costos de transacción.
- Implementación de ventanillas únicas. Es un sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado, a través de trámite electrónico de autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos sin documentos físicos; pago electrónico para los recaudos; sustitución de formularios físicos por formularios virtuales, atención al usuario 7 x 24 horas, operación a través de certificados digitales; seguridad y transparencia del proceso y eficiencia operativa y minimizar el desplazamiento para realización de trámites.

El desarrollo de las respectivas fases conlleva la implementación de procedimientos particulares que facilitan el cumplimiento de cada una de ellas.

4.2 OBJETIVOS DEL COMITÉ ANTITRÁMITES Y DE GOBIERNO EN LÍNEA

Este Comité es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas anti trámites así como de los trámites que se identifiquen y deban ser inscritos por el administrador de Gestión ante la página del SUIT para su respectiva aprobación

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

e inscripción. Complementariamente está permanentemente vigilante sobre prevención de posibles actos de corrupción y determina el tratamiento que se deben dar a los procedimientos administrativos para evitar el surgimiento de acciones confusas.

Su propósito principal es propiciar la adecuada utilización de las Tecnologías de la Información así como la eliminación de requisitos y pasos no necesarios para agilizar el tiempo de respuesta al ciudadano para mejorar la relación del Estado con sus administrados. La meta máxima es llegar a una total automatización y para ello debe agotar las diferentes etapas previamente enunciadas.

En todo caso, las decisiones del Comité Anti Trámites y de gobierno en Línea CAGL, tienen carácter consultivo y por lo tanto sólo tendrán carácter obligante cuando se respalden en actos administrativos suscritos por el Representante Legal de la entidad.

4.3 FUNDAMENTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES

4.3.1 Fundamento constitucional

El fundamento constitucional de los trámites se encuentra en el artículo 83 que se refiere al principio de la buena fe, el artículo 84 expresa que: “*Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio*” de igual manera se aborda el tema en el artículo 209 que hace alusión a los principios de la función administrativa, destacando que la acción del Estado está en función del interés general y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Así mismo en el artículo 333 enuncia: “La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.”

Es preciso destacar que el ordenamiento constitucional en materia de trámites es ampliamente tratado y especificado, razón que lleva a la reflexión de la obligatoriedad que conlleva un adecuado establecimiento y administración de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario que son de la naturaleza propia para la que fue establecida cada entidad del Estado. Con esto se deja en claro que el establecimiento de la política anti trámites no es un elemento diferenciador o un beneficio ofrecido por una entidad en particular, sino que por el contrario es una obligación establecida como una política de Estado emanada del ordenamiento constitucional.

4.3.2 Fundamentos legales

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

La política anti trámites y de Gobierno en Línea está regulada principalmente en las siguientes leyes y decretos:

- Ley 962 de 2005
- Ley 190 de 1995
- Ley 489 de 1998
- Decreto 2150 de 1995
- Decreto 4669 de 2005
- Decreto 1151 de 2008
- Decreto 1879 de 2008
- Decreto 019 de 2012

De tales fundamentos tendrá que hacerse el respectivo análisis de vigencia, teniendo en cuenta la evolución normativa y los pronunciamientos que en materia del análisis de las mismas, pueda aplicarse a algunas de estas normas.

El alcance y descripción de los fundamentos constitucionales y legales se describen con más detalle en el siguiente numeral de este manual.

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

5. MARCO REGULATORIO APLICABLE A LOS TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO - OPA

MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA REGULACION DE TRÁMITES Y OPA	
NORMA	IMPLICACIÓN EN EL PROCESO.
Constitución Política de 1991	(Artículos 83, 84, 209 y 333): Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la Función Administrativa, de la Actividad Económica y la Iniciativa privada.
Código Contencioso Administrativo	(Artículo 3): Establece que las actuaciones administrativas deben desarrollarse con base en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.
Ley 87 de 1993	(Artículo 3): Establece que las actuaciones administrativas deben desarrollarse con base en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.
Directiva Presidencial 02 de 1994	Define la política de gestión administrativa para documentar y formalizar los procesos y procedimientos.
Decreto 2150 de 1995	Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 489 de 1998	(Artículo 18): Establece la Supresión y Simplificación de Trámites como política permanente de la Administración Pública.
Directiva Presidencial 02 de 2000	Presenta la agenda de conectividad como una política de Estado para masificar el uso de las tecnologías de la información
Decreto 1677 de 2000	(Artículo 2) relaciona las políticas de Administración pública formuladas por la Función Pública en materias relacionadas con la aplicación de tecnologías administrativas. El artículo 19 orienta la política de simplificación de trámites con el apoyo de los comités sectoriales para el desarrollo administrativo y con la cooperación del sector privado.
Decreto 1537 de 2001	(Artículos 1, 2, y 5) racionaliza la gestión institucional, define los manuales de procedimientos y las políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
Documento CONPES 3292 de 2004	Por medio del cual se 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

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

	los trámites ante la administración pública.
Ley 962 de 2005	Mediante la cual se establecen los lineamientos y principios generales de la política de 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, se señalan los requisitos de información y publicidad de los mismos y se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública. Señala igualmente, los requisitos necesarios para que las autoridades públicas puedan adoptar un nuevo trámite, los cuales deberán ser aprobados previamente por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
Decreto 4669 de 2005	Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites, GRAT, como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
Decreto 1151 de 2008	Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia que se debe implementar por fases, las cuales se detallan a continuación, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones, las fases determinadas para esta estrategia son: Fase de Información en línea, Fase de Interacción en línea, Fase de Transacción en línea, Fase de Transformación en línea, Fase de Democracia en Línea.
Decreto 1879 de 2008	Fija los requisitos documentales exigibles a los establecimientos de comercio para su apertura y operación.
Resolución interna 1548 de 2009	Por medio de la cual se crea el Comité Antitrámites y Gobierno en Línea en el departamento de Arauca, dentro de la implantación y sostenibilidad de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Resolución interna N° 4467 de 2011	Por la cual se actualiza el comité Antitrámites y Gobierno en Línea del Departamento de Arauca y se deroga la resolución 1548 de 2009.
Resolución interna N° 4798 de 2015	Por la cual se actualiza el comité Antitrámites y Gobierno en Línea del Departamento de Arauca y se deroga la resolución 4467 de 2011.
Decreto 235 de 2010	Por medio del cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
Decreto 2280 de 2010	Para efectos de formalizar el intercambio de información, de manera ágil, oportuna y confiable, las entidades públicas o los

“Es hora de resultados”

Página 17 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

	particulares encargados de una función administrativa podrán emplear el mecanismo que consideren idóneo para el efecto, tales como cronograma de entrega, plan de trabajo, protocolo o convenio, entre otros.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1450 de 2011	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.
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 Antitrámites 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2641 de 2012	Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
CONPES 167 de 2013	Su objetivo central es fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en Colombia.
CONPES 3785 de 2013	Este documento pone a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) la adopción de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, así como el concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones, con el propósito de financiar el Proyecto de Eficiencia al Servicio al Ciudadano.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se dictan la publicación y divulgación de la información pública – transparencia activa, Accesibilidad y otras directrices, Gestión de solicitudes de información pública – Transparencia Pasiva, Gestión de la información clasificada y reservada, Instrumentos de la gestión de información pública, Seguimiento a la gestión de la información.
P.N.D. 2015 - 2018	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 -2018 “Todos Por un Nuevo País”.

“Es hora de resultados”

Página 18 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA ANTITRÁMITES Y GOBIERNO EN LÍNEA

6.1 REUNIONES ORDINARIAS DEL COMITÉ

6.1.1 Objetivo

Revisar el inventario de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario de la entidad y definir el plan de acción para el levantamiento, revisión de la información detallada de los trámites y procedimientos de cara al usuario existentes en la entidad, para continuar con los procesos permanentes de racionalización y simplificación de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario, que finalmente redunde en la efectiva atención al ciudadano y el posicionamiento competitivo de la administración.

6.1.2 Dependencias y Cargos que intervienen

- Todas las dependencias de la Administración departamental
- Comité Antitrámites y gobierno en línea
- Líderes del proceso
- El administrador de Gestión del SUIT, Administrador de trámites, Gestor datos de operación del SUIT.

6.1.3 Base documental y de soporte

- Aplicación de las normas vigentes en materia de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario.
- Establecer y cumplir un cronograma de actividades para la vigencia.
- Enterarse del avance de los procesos
- Cumplir con las tareas descritas para el comité en el presente manual.

6.1.4 Medidas y políticas de autocontrol

- Aplicación de las normas vigentes en materia de trámites.
- Establecer y cumplir un cronograma de actividades para la vigencia.
- Enterarse del avance de los trámites y otros procedimientos administrativos, los cambios que pueden sufrir en algún momento.
- Cumplir con las tareas descritas para el comité.
- Efectuar seguimiento al plan de acción de la estrategia Antitrámites.

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

- Actualización y capacitación continúa para todos los miembros del comité, de manera autónoma.

6.1.5 Factores de riesgo.

- No se cumplan con las metas propuestas en el plan de acción de cada vigencia.
- Implementar trámites por fuera del ordenamiento legal.

6.1.6 Descripción del procedimiento

No	Actividad	Responsable	Descripción
1	Convocatoria para la asistencia a reuniones.	Secretario técnico del comité. Líder de trámites	Por orden directa del Líder del comité el Profesional universitario del área de sistemas como Secretario Técnico convoca a reunión por lo menos una vez al mes, al Comité Antitrámites y Gobierno en línea (CAGL), para asistir a reunión ordinaria dentro de las dos primeras semanas de cada mes. Los integrantes del comité se relacionan en la resolución N° 4798 de 2015. A las sesiones del Comité se podrá invitar a funcionarios de la entidad, de otras entidades estatales y a particulares, cuya presencia sea necesaria para la mejor ilustración de los diferentes temas de competencia del mismo.
2	Se desarrolla el orden del día y temas a tratar.	Todos los integrantes del comité Antitrámites. Líder y secretario técnico.	En estas reuniones el comité tendrá como funciones: Realizar el inventario de los trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad. • Definir el plan de acción para el levantamiento y revisión de la información detallada de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario existentes en la entidad, para el diligenciamiento de los campos del Portal del Estado Colombiano http://www.suit.gov.co • Analizar y autorizar el reporte de los trámites y otros procedimientos administrativos que entrega el Administrador de Gestión del SUIT, el Administrador de trámites y el Gestor de datos de operación al Departamento Administrativo de la Función Pública para su respectiva aprobación e inscripción en el SUIT. Respecto de los trámites, se debe analizar y verificar como mínimo el soporte legal que crea o autoriza el trámite Función Pública y la no inclusión de

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			requisitos y exigencia de documentos, tales como autorizaciones o permisos que no estén previstos en la ley. • Analizar los trámites de la entidad, dentro de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales (en los que participan otras entidades) y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la Ley 489 de 2005 y la Ley 962 de 2005 y decreto ley 019 de 2012. • Elaborar el plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad, en el que estén incluidas las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales. Este plan como mínimo debe ser anual o con la periodicidad exigida por Departamento Administrativo de la Función Pública. • Efectuar seguimiento al plan de acción de la estrategia Antitrámites, liderar la expedición del acto administrativo respectivo, o, en su defecto, dejar constancia en acta del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la racionalización efectuada. • Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites en la entidad, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la Ley 962 de 2005, su Decreto Reglamentario 4669 de 2005 y decreto ley 019 de 2012 o aquel que lo sustituya, adicione o modifique. • Procurar que se continúe con los procesos permanentes de racionalización y simplificación de trámites y otros procedimientos administrativos, que finalmente redunde en la efectiva atención al ciudadano.
3	Se da por terminada la reunión.	Todos los integrantes del comité Antitrámites.	Se elabora y se suscribe el acta; si quedan temas a tratar se incluyen en el orden del día en la próxima reunión.

“Es hora de resultados”

Página 21 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.1.7 Indicadores

Denominación	Formulación	Significado	Fuente de datos	Frecuencia de uso
Oportunidad en la celebración de las sesiones del comité en el periodo.	Total de reuniones del comité durante la vigencia / Numero de sesiones delimitadas por la normatividad vigente	Verificar que el comité se reúne con la periodicidad determinada por la Función Pública	Actas del CAGL y citaciones.	Trimestral

6.2 IDENTIFICACION DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO

6.2.1 Objetivo

Identificar cada uno de los trámites y procedimientos administrativos a cargo de la Administración Departamental y estandarizarlos de acuerdo con los requisitos exigidos por la Función Pública.

6.2.2 Dependencias y Cargos que intervienen

- Comité Antitrámites y Gobierno en Línea (CAGL)
- Todas las dependencias de la Administración departamental
- El administrador de Gestión del SUIT y otros procedimientos administrativos
- Administrador de Trámites del SUIT
- Gestor datos de operación del SUIT
- Líderes del proceso

6.2.3 Base documental y de soporte

- Aplicación de las normas vigentes en materia de Antitrámites.
- Establecer y cumplir un cronograma de actividades para la vigencia.
- Cumplir con las tareas descritas por el comité.

6.2.4 Factores de riesgo.

- Confundir el concepto entre trámite y otros procedimientos administrativos.
- No tener claro la normatividad que regula los trámites y OPA
- Que el trámite no cuente con el respectivo soporte legal.

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

- Que el soporte legal asociado al trámite no corresponda o este desactualizado.
- Consecuencias legales para los responsables por el incumplimiento, corriendo el riesgo de sanciones por parte de la Procuraduría General de la Nación.

6.2.5 Medidas y políticas de autocontrol

- Aplicación de las normas vigentes en materia de trámites y OPA.
- Enterarse del avance de los procesos, en cuanto a trámites y OPA de la administración.
- Cumplir con las tareas descritas para el comité.
- Actualización y capacitación continua o de manera autónoma.

6.2.6 Procedimiento.

No	Actividad	Responsable	Descripción
1	Identificación de los trámites y OPA de la Administración.	Grupo Antitrámites y gobierno en línea. Unidades ejecutoras áreas o procesos.	Identificar los trámites teniendo en cuenta los pasos, requisitos y documentos en las acciones a ejecutar por los usuarios, haciendo las siguientes preguntas, ¿Por qué?, ¿Para qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo? y ¿Dónde?. Para la identificación de los trámites y OPA se deben de tener en cuenta: • A partir de los procesos, procedimientos y misión, el Grupo Antitrámites y de Gobierno en Línea debe realizar un inventario de los productos que ofrece la entidad al usuario. • Del inventario que resulte, se deben identificar los Trámites con las siguientes características: (i) Que el trámite cuente con el respectivo soporte legal. Tener en cuenta que según la Ley 962 de 2005, no puede existir ningún trámite que no esté autorizado o creado por Ley. (ii) Que el procedimiento establecido para su realización no demande requisitos o exigencias no previstos en la Ley. (iii) Que finalice con una respuesta para el usuario. Los Otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario - OPA se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar al respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite. Al identificar los pasos para ejecutar el procedimiento, pueden hacerse las siguientes preguntas: ¿Qué se

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			está haciendo?, ¿Cuándo se hace?, ¿Quién lo está haciendo?, ¿Cuánto tiempo requiere?, ¿Cómo se está haciendo?, ¿Con qué se está haciendo? y ¿por qué?. • Verificar el marco legal de cada trámite partiendo de la norma que lo crea y aquellas que lo modifiquen total o parcialmente. • Al iniciar el análisis de los trámites es necesario tener como premisa el pensar en fortalecer los mecanismos de mejoramiento de atención al ciudadano respecto de sus relaciones con la Administración Pública (menos filas, mayor agilidad, mejor atención, mayor efectividad). • Adoptar medidas que permitan reducir el número de pasos, los requisitos, los documentos, los costos, los tiempos de respuesta. • Hacer un análisis pormenorizado de los costos monetarios y no monetarios para la entidad y el usuario. Establecer convenios entre instituciones, para facilitar los mecanismos de acceso de información al ciudadano. No trasladar al ciudadano el costo de información que se puede adquirir por otros medios o que la entidad produce. • Agilizar los procedimientos internamente y reducir, si es el caso, algunos de los pasos que forman parte de ellos. • Orientar la coordinación institucional, realizando análisis funcionales de los trámites entre instituciones del mismo sector o entre instituciones de otros sectores. • Involucrar, en el análisis de los trámites, a los usuarios externos e internos, ellos podrán ayudar a realizar una mejor labor en la identificación y solución. • Hacer mayor uso de las tecnologías de información, con ello pueden reducirse los tiempos de respuesta en la entrega de un producto o servicio al ciudadano. • Verificar procedimientos como el licenciamiento, las autorizaciones, los permisos, los costos; si existe un pago para obtener el trámite, buscar los mecanismos para realizarlo utilizando herramientas tecnológicas. • Eliminar requisitos para el ciudadano teniendo en cuenta la parte normativa; para ello es necesario hacer una revisión del marco jurídico de la actividad y el procedimiento de la Administración Pública. • Integrar la prestación de servicios en una ventanilla única, cualquiera que sea el número de sistemas u organismos que intervengan. No se trata solamente de conectar redes, sino de garantizar el funcionamiento y la debida prestación del servicio.
--	--	--	--

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			Al implementar un trámite utilizando medios electrónicos, debe hacerse un esfuerzo para ganar la confianza de los usuarios a través de acciones de formación y educación.
--	--	--	---

Identificado y diferenciado el trámite u otros procedimientos administrativos de cara al usuario se aborda la siguiente etapa para facilitar dicha labor, se sugiere tomar en cuenta los factores que a continuación se mencionan.

6.2.7 Factores claves para el análisis de trámites

Factor clave	¿Qué debe tener en cuenta?
Pertinencia	¿El trámite o proceso beneficia a alguien? ¿Ofrece un valor social? ¿El trámite dice poco o nada en relación con la genuina vigencia de un derecho, la efectiva regulación de una actividad o la correcta prestación de un servicio? ¿Es valioso su objetivo pero no se cumple? ¿Son sólo colas para acceder a él? ¿Se posee una visión integral del trámite o proceso?
Normatividad	¿El trámite está soportado en alguna norma? ¿Existe duplicidad entre ellas o entre los requisitos que se exigen? ¿Hay extralimitación en la aplicación de la norma o exceso de ellas? ¿Las normas han sido derogadas, modificadas o creada, afectan el trámite o proceso y no se ha hecho la actualización? ¿Se ha verificado el trámite o proceso frente a las normas de racionalización y simplificación?
Costo para el usuario	¿Los requisitos y documentos exigidos al usuario para cumplir el trámite son todos necesarios? ¿Existe variedad de desplazamiento que debe realizar el usuario a diversas ventanillas o dependencias para obtener respuesta de la administración? ¿Se comunica con anticipación los cambios en horarios, turnos de atención o clase de documentos requeridos? ¿Hay pérdida del trámite en el laberinto institucional? ¿Los valores de los formularios o formatos son los más apropiados? ¿El bien, servicio, o derecho requerido, genera tensión, mal humor, irritabilidad, desconfianza y malestar generalizado de los usuarios?
Costo para la entidad	¿El número de usuarios que atiende el trámite y desarrollan el proceso es el óptimo? ¿Reúnen los funcionarios el perfil para desempeñar las funciones propias del cargo? ¿Se ha revisado el proceso para optimizarlo? ¿Con qué tipo de condiciones tecnológicas se cuenta para adelantar el proceso? ¿Son las más apropiadas? ¿Se pueden mejorar? ¿Los insumos que intervienen en el proceso son los adecuados en calidad y cantidad?

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

Riesgos corrupción	de	¿Hay funcionarios que soliciten documentos que no estén establecidos en la norma o en los requisitos? ¿Se utiliza más del tiempo establecido para el trámite? ¿Existen puntos de información y otros medios de divulgación que informen sobre el trámite? ¿Son estos los más idóneos y en qué condiciones se encuentran? ¿Se le entrega al usuario toda la información requerida para adelantar el trámite? ¿Existen reglas claras de juego entre la administración y el ciudadano? ¿Se informa sobre las funciones de la entidad u objeto social? ¿Se han establecido mecanismos de control? ¿Se llevan estadísticas que permitan conocer el comportamiento de los trámites y procesos?
Interacción institucional		¿Son varias las entidades que intervienen para la obtención del trámite o desarrollo del proceso? ¿Cuáles entidades del sector están involucradas? ¿Existe coordinación entre ellas? ¿Qué parte del trámite o proceso desarrolla cada una de ellas? ¿Cómo se pueden integrar? ¿Se encuentra disperso en varias dependencias de la misma entidad? ¿Hay concentración de funciones en un solo ente o dependencia? ¿Es viable descentralizar?

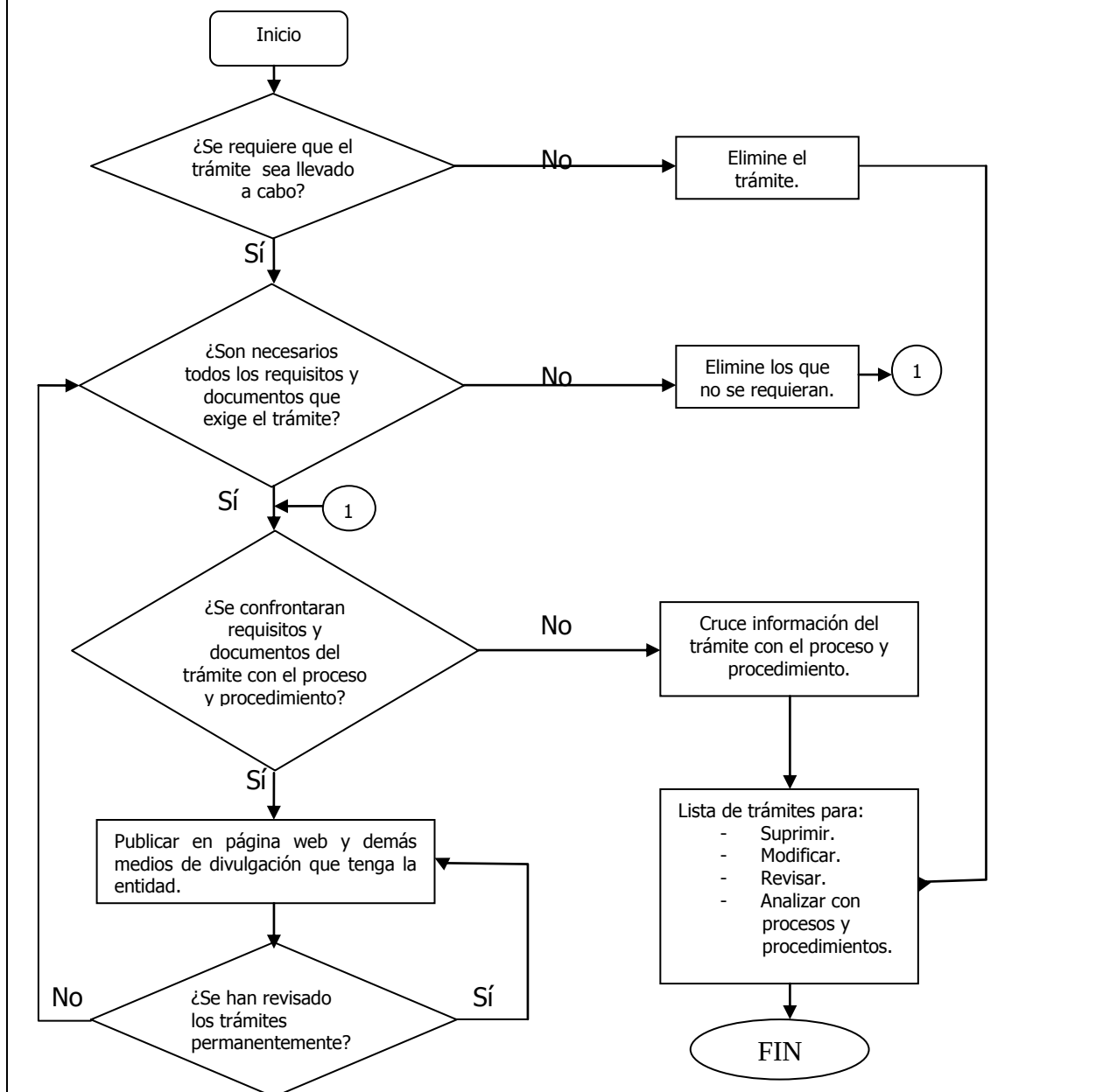
Complementariamente al análisis de los anteriores factores se recomienda hacer la depuración descrita mediante el siguiente diagrama de flujo.

“Es hora de resultados”

Página 26 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.2.8 Flujograma para el análisis de trámites



“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.3 INVENTARIO DEL SUIT

La funcionalidad del menú “Gestión de inventarios” le permite conocer la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario – OPA que realiza la Administración Departamental hacia los ciudadanos, así como el avance en su gestión. Estos pueden ser propuestos por la misma entidad o por el DAFP.

El Administrador de Gestión o Jefe de Planeación debe autorizar el registro de un trámite u OPA, con el fin de que el Administrador de Trámites pueda gestionarlo.

Esta funcionalidad comprende:

1. Propuesta de la institución de un Formato Integrado – FI para ser evaluado por el DAFP, que puede ser:

- ☐ Un trámite único
- ☐ Un trámite basado en un modelo
- ☐ Un OPA único
- ☐ Un OPA basado en un modelo

2. Gestión de Formatos Integrados propuestos por el DAFP, que pueden ser:

- ☐ Un trámite único
- ☐ Un trámite basado en un modelo
- ☐ Un OPA único
- ☐ Un OPA basado en un modelo

3. Registro en el inventario de la institución los trámites u OPA propuestos que se encuentran en estado “SIN GESTION”

También le permite tener una vista general del estado de sus trámites u OPA hasta llegar a su “Inscripción”.

6.3.1 Estados

Los estados en que pueden estar los formatos integrados en la funcionalidad de Inventarios, son:

6.3.1.1 En evaluación DAFP: Propuesto por la institución y en estudio para aprobación o negación del DAFP.

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.3.1.2 En evaluación institución: Propuesto por el DAFP y en estudio para aprobación o negación de la institución.

6.3.1.3 Cancelado: Propuesto por la institución o el DAFP y no es aprobado porque no cumple con los lineamientos de un FI.

6.4. PROPUESTA DE LA INSTITUCION DE UN FORMATO INTEGRADO

Es la propuesta de una institución de un formato integrado tipo "Trámite (T)" u "Otro procedimiento administrativo (O)" para ser evaluado por el DAFP.

6.4.1 Ingreso

El Administrador de Gestión ingresa al SUIT por la opción "Administración" Aparecen las siguientes opciones:

- Avance de institución
- Gestión de usuarios
- Gestión de inventarios
- Gestión de formularios

De clic en la opción "Gestión de inventarios"

6.4.2 Propuesta de inclusión al inventario

Para proponer al DAFP un formato integrado — FI a ser incluido en el inventario de la institución, el Administrador de Gestión debe dar clic en la caja llamada: **Registros para inclusión al inventario de formatos integrados**, el cual muestra la propuesta de inclusión al inventario realizada por la institución, quedando como **"En evaluación DAFP"** y aparece **Propuesto por la Institución**.

Para proponer un Formato Integrado de clic en el botón **Proponer un formato integrado**, aparece la opción para proponer:

- ✓ Trámites únicos
- ✓ Trámites basados en un modelo o plantilla
- ✓ OPA único
- ✓ OPA basado en una plantilla

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.4.2.1 Propuesta de inclusión al inventario de un trámite único

De clic en la opción de "Proponer" de la caja de Trámite y diligencie las opciones:

- ✓ Descripción
- ✓ Fundamento Legal

Al finalizar el diligenciamiento, de clic en **PROPONER**.

Al finalizar la propuesta, aparece un resumen de la propuesta.

6.4.2.2 Propuesta de inclusión al inventario de un trámite basado en un modelo

De clic en la opción "**Proponer basado en un modelo**" de la caja de Trámite.

Seleccione si se basará en un modelo o en una plantilla, por el número, nombre, tipo.

Escoja la plantilla o el modelo y de clic en el botón "**Proponer**".

NOTA:

Puede escoger varias plantillas o modelos a la vez.

Si no se puede seleccionar es porque la plantilla o modelo ya se encuentra en el inventario o en proceso de inclusión al inventario.

Al finalizar la propuesta aparece el resumen de la o las plantillas o modelos seleccionados propuestos, que irán al DAFP para ser revisados y autorizados.

6.4.2.3 Propuesta de inclusión al inventario de un OPA único

De clic en la opción de "**proponer**" de la caja de Otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario y diligencie las opciones:

- ✓ Descripción
- ✓ Fundamento Legal

Diligencie la información de acuerdo con el comportamiento de un OPA.

Al finalizar el diligenciamiento, de clic en **PROPONER**.

Al finalizar la propuesta, aparece un resumen de la propuesta.

6.4.2.4 Propuesta de inclusión al inventario de un OPA basado en un modelo

De clic en la opción de "**Proponer basado en un modelo**" de la caja de Otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario.

Seleccione la plantilla, por el número o por el nombre.

Escoja la plantilla y de clic en el botón "**Proponer**".

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

NOTA: Puede escoger varias plantillas a la vez. Si no se puede seleccionar es porque la plantilla ya se encuentra en el inventario o en proceso de inclusión al inventario. Al finalizar la propuesta aparece el resumen de la o las plantillas seleccionadas y propuestas, que irán al DAFP para ser autorizadas.

6.5. GESTION DE UN FORMATO INTEGRADO – FI PROPUESTO POR EL DAFP

Es la propuesta del DAFP de un formato integrado tipo “Trámite (T)” u “Otro procedimiento administrativo (O)” para ser evaluada por la entidad.

El Administrador de Gestión o Jefe de Planeación ingresa por la opción del menú ***"GESTIÓN DE INVENTARIOS"*** y da clic en la caja llamada ***Registro para inclusión al inventario de formatos integrados***.

1. Puede observar los registros propuestos con su origen, de acuerdo con lo definido por el DAFP (Único o modelo).
 - ✓ Si escoge que viene de la versión 2 y quien lo realiza es la Institución, el registro queda marcado como “MI” ingrese a evaluación de la institución.
 - ✓ Si escoge que NO viene de la versión 2, no aparece la segunda pregunta y queda marcado como “N”.
2. Puede observar el estado de los registros:
 - ✓ En evaluación institución: Son los registros propuestos por el DAFP y sobre los cuales el Administrador de Gestión o Jefe de Planeación debe realizar una acción.
 - ✓ En evaluación DAFP: Son los registros que ha propuesto la institución y que debe revisar el DAFP para su aprobación de inclusión al inventario.
 - ✓ Cancelado inventario: Propuestos por la institución y que el DAFP no autorizó o aprobó.
 - ✓ Cancelado: Cancelados durante el proceso de inscripción por el DAFP.
3. Realizar las acciones sobre los registros.

Puede realizar las siguientes acciones:

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

1. Ver la información del registro propuesto: Muestra un resumen de la propuesta



2. Adicionar al inventario: Pase el registro al inventario de trámites u OPA, de acuerdo con el tipo, dejándolo en el estado "**Sin gestión**"



3. Realice una solicitud de cancelación de la propuesta realizada por el DAFP



4. Vea la justificación del por qué el DAFP no aprobó la propuesta de la institución, con la cual se deshabilitan la opción 1 y 2.



➤ **Ver información del registro propuesto**

Muestra un resumen de la propuesta.

➤ **Adicionar al inventario**

Pasa el registro al inventario de trámites u OPA, de acuerdo con el tipo dejándolo en el estado "**Sin gestión**", sumando la cantidad de registros en estado "**Sin gestión**".

6.5.1 Solicitud de cancelación

Al realizar una solicitud de cancelación de la propuesta realizada por el DAFP, en el SUIT le solicita al Administrador de Gestión o Jefe de Planeación que ingrese la justificación del por qué no le aplica la propuesta realizada y le da la opción de que anexe un soporte a dicha justificación.

Esta solicitud la puede hacer SOLO UNA VEZ, si el DAFP no está de acuerdo con la justificación presentada por la institución, incluirá el registro en su inventario sin que el Administrador de Gestión o Jefe de Planeación pueda solicitar nuevamente su cancelación.

NOTA: Se pueden anexar archivos en formato Word, Excel, pdf.

En los registros con estado "Cancelado inventario" puede ver por qué el DAFP no aprobó la propuesta de la institución para la inclusión al inventario.

En los registros con estado "Cancelado" puede ver la justificación del por qué el DAFP canceló el registro que había sido ya corregido, revisado, actualizado, etc.

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

NOTA: El estado "Cancelado" será temporal, hasta que el área funcional defina.

6.6 REGISTRO EN EL INVENTARIO EN ESTADO "SIN GESTIÓN"

Los formatos integrados propuestos quedan en el inventario cuando:

1. Después que el Administrador de Gestión o Jefe de Planeación ha adicionado el formato integrado propuesto por el DAFP al inventario.
2. Tiene formatos integrados que fueron aprobados por el DAFP y aplicados a su inventario.

Ingresa con el rol de "AT", se ven las opciones:

- ✓ Administración
- ✓ Formato Integrado
- ✓ Reportes

De clic en **FORMATO INTEGRADO**, donde le aparecerá un semáforo de color NEGRO para iniciar el registro de los formatos integrados en estado "**Sin gestión**".

NOTA: En el semáforo de en **SIN GESTION** del AT estarán todos los registros de origen Nuevo (N) y Migrado Institución (MI).

Al dar clic en su semáforo de color NEGRO aparecen los formatos integrados en estado "**Sin gestión**" con:

- ✓ Tipo
- ✓ Nombre
- ✓ Nombre institución
- ✓ Usuario (el que realizó la propuesta)
- ✓ Acciones:
 - Ver información del registro propuesto.
 - Continuar con el registro del formato integrado.

Para continuar con el registro de clic en el botón



"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

Aparecerán las secciones para el registro de un formato integrado:

OPA



Con las condiciones de fundamento legal si hay pago y de tener trámites inscritos, si están relacionados.

TRÁMITE



HIJO DE UNA PLANTILLA

Las mismas secciones de un trámite único, con los campos deshabilitados definidos previamente por el DAFP.

HIJO DE UN MODELO

Las mismas secciones de un trámite único, con los campos deshabilitados definidos y condiciones de momentos ya definidas.

Al terminar el registro de la información del formato integrado, de clic en **FINALIZAR** y cambia el estado a "En revisión" para el asesor del DAFP, iniciando el ciclo actual de inscripción.



6.7 INSCRIPCIÓN DE FORMULARIOS A UN TRÁMITE U OPA

Un formulario es un elemento que permite la recolección de datos del ciudadano para gestionar un trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario – OPA.

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

Por lo anterior, no se considera formulario al registro que es utilizado únicamente para la validación de datos del ciudadano.

Esta funcionalidad tiene como propósito indicarle el procedimiento para cargar en el SUIT los formularios que se requieren para el registro de los formatos integrados – FI, los cuales están clasificados en tipo A y tipo B, soportado en el siguiente marco normativo:

- ✓ Decreto 2150 de 1995, artículos 23 y 24
- ✓ Ley 962 de 2005, artículos 4, 31, 43, 59 y 70
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012, artículos 4, 11, 26 y 37

6.7.1. Formulario tipo B

Formulario único nacional de solicitud de trámites, definido oficialmente y adoptado mediante norma, el cual es de obligatoria utilización y aplicación en el territorio nacional. Debe estar disponible para el ciudadano de forma gratuita y oportuna en medio electrónico. Su modificación solo puede ser realizada mediante otra norma. Este formulario puede ser utilizado por varias instituciones que soliciten información de la misma naturaleza y esté vinculado con sus trámites.

En la columna *Acción*, se visualiza la siguiente información del formulario:

- ✓ Nombre del formulario
- ✓ Nombre de la institución que lo crea y su respectivo código
- ✓ Descripción
- ✓ La norma que crea el formulario



Al dar clic en el botón del más se van adicionando los formularios tipo B al inventario de formularios de la institución, quedando disponibles para vincularlos con los formatos integrados.

6.7.2 Formulario tipo A

Formulario que crea la institución para que el ciudadano realice los trámites u otros procedimientos administrativos de cara al usuario. Éste formulario solo aplica a la institución que lo crea y puede ser modificado por la misma. Debe estar disponible para el ciudadano de forma gratuita y oportuna en medio electrónico.

“Es hora de resultados”

Página 35 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.7.3 Crear formulario

Para la creación de los formularios tipo A y B ingrese por la opción **CREAR FORMULARIO** y registre la siguiente información solicitada:

- ✓ Código institución
- ✓ Nombre del formulario
- ✓ Descripción
- ✓ Anotaciones adicionales

6.7.3.1 Tipos de Formularios

Dependiendo de la disponibilidad del formulario para el ciudadano, se puede clasificar en descargable, diligenciable y transaccional.

6.7.3.1.2 Formulario descargable (Forma impresa)

Es el formulario habilitado por las instituciones para ser consultado o descargado por el ciudadano. Puede servir como referencia o para ser impreso, diligenciado y presentado ante la institución solicitante. Puede estar en archivos tipo TIFF, JPG, PNG, Open office, Word, Excel, Power Point, PDF. El formulario debe corresponder con la versión del formulario físico que la institución entrega para la realización del trámite o del procedimiento administrativo de cara al usuario de manera presencial.

6.7.3.1.3 Formulario diligenciable

Es el formulario que se diligencia en línea a través de un aplicativo, pero requiere ser impreso por el ciudadano y entregado en forma presencial a la institución. Puede estar en archivos tipo Word, Excel o PDF.

6.7.3.1.4 Formulario Transaccional

Es el formulario que se diligencia a través de un sistema de información o aplicación en línea, sin necesidad que el ciudadano lo imprima y lo lleve a la institución.

Dependiendo de la institución (orden nacional o territorial) que ofrece el trámite u OPA, el Formato Integrado - FI tiene las siguientes modalidades:

1.Único: Propio de una sola institución, es decir que única y exclusivamente lo ofrece una institución.

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

2. Como producto de su estandarización, lo pueden ofrecer dos o más instituciones y pueden ser:

Modelo: Las acciones, condiciones o requisitos del trámite están reglamentados en normas nacionales. En el sistema se identifica porque ya tiene creados los momentos o pasos, los cuales han sido estandarizados y deben ser complementados por la institución.

Plantilla: Las acciones, condiciones o requisitos del trámite u OPA están reglamentadas en normas territoriales o propias de la Institución. En el sistema se identifica porque NO tiene creados momentos, los cuales deben ser registrados por la institución.

Un FI además del registro por primera vez en el sistema, se puede corregir o actualizar.

6.8 SIMBOLOGÍA

De acuerdo con su origen, los trámites u OPA se tipifican con los siguientes símbolos:

T - Trámite único: Propio de una sola institución, es decir que única y exclusivamente lo ofrece una institución.

HT - Hijo de trámite plantilla: Aplica a dos o más instituciones.

Las acciones, condiciones o requisitos del trámite u OPA están reglamentadas en normas territoriales o propias de la Institución. En el sistema se identifica porque NO tiene creados momentos, los cuales deben ser registrados por la institución.

HM = Hijo trámite modelo: Aplica a dos o más instituciones.

Las acciones, condiciones o requisitos del trámite están reglamentados en normas nacionales. En el sistema se identifica porque ya tiene creados los momentos o pasos, los cuales han sido estandarizados y deben ser complementados por la institución.

O – APA único: Propio de una sola institución, es decir que única y exclusivamente lo ofrece una institución.

HO – Hijo OPA plantilla: Aplica a dos o más instituciones. Las acciones, condiciones o requisitos del trámite.

6.9 ESTADOS

Los estados en que puedan estar los trámites u OPA son:

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.9.1 Sin gestión: Cuando ha sido aprobado la propuesta en inventarios y está para iniciar su registro.

6.9.2 En Creación: Se ha iniciado el registro.

6.9.3 En revisión: Está para revisión y aprobación por parte del DAFP.

6.9.4 En corrección: Está del lado de la institución para realizar ajustes, de acuerdo con las observaciones del Asesor de política del DAFP.

6.9.5 Inscrito: Aprobado por el DAFP.

6.9.6 Eliminado: Registro borrado del inventario de la institución. Lo puede eliminar la institución o el DAFP.

6.9.7 En actualización: Modificación de un trámite u OPA inscrito por parte de la institución.

6.9.8 En revisión de actualización: En revisión y aprobación por parte del DAFP.

6.9.9 En corrección de actualización: Está del lado de la institución para realizar ajustes, de acuerdo con las observaciones del Asesor de Política del DAFP.

6.9.10 Cancelado por actualización: El DAFP no aprueba la actualización realizada por la institución.

6.9.11 Archivado: Versión anterior de un trámite u OPA inscrito que ha surtido un proceso de actualización.

6.9.12 Disponible: Modelo y plantilla de un trámite u OPA que se encuentra a disposición de la institución para ser incluido en su inventario.

6.9.13 En revisión de Institución: Trámite u OPA migrados por el DAFP entregados a la institución para la aprobación de su contenido.

1. Inicio: Indica el paso a paso para registrar o integrar la información de un FI (trámite u OPA), aprobado en la funcionalidad de inventarios.
2. Registro del Formato Integrado - FI: Describe los pasos o componentes del Formato Integrado – FI, que son:

✓ Paso 1: Descripción

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

- ✓ Paso 2: Fundamento Legal
- ✓ Paso 3: Información ejecución
- ✓ Paso 4: Dirigido a
- ✓ Paso 5: Clasificación temática
- ✓ Paso 6: Qué se necesita?
- ✓ Paso 7: Medio de seguimiento

3. Corrección de un Formato Integrado – FI: Es la acción de rectificar un error en el FI.
4. Actualización de un Formato Integrado – FI: Restaurar un FI.

6.10 INSCRIPCIÓN DE TRÁMITES EN EL SUIT

6.10.1 Objetivo

Registrar en el sitio oficial los requisitos, pasos y demás parámetros que deben cumplir los ciudadanos ante la entidad para acceder a un derecho o cumplir con una obligación determinada.

6.10.2 Dependencias y Cargos que intervienen

- Administrador de Gestión del SUIT.
- Administrador de trámites del SUIT.
- Gestor datos de operación del SUIT.
- Líder del Proceso o área responsable del trámite u OPA.
- El Comité Antitrámites y Gobierno en línea.

6.10.3 Base documental y de soporte

- Manual del usuario SUIT.
- Actas del CAGL.

6.10.4 Factores de riesgo

- Identificación errónea de un trámite o procedimiento administrativo de cara al usuario.
- Publicación errónea de requisitos.
- Exigir requisitos más allá de los establecidos en la ley.
- La no publicación de los trámites en el sitio oficial que impide la exigencia del mismo a los ciudadanos.

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

- Consecuencias legales para los responsables por el incumplimiento, corriendo el riesgo de sanciones por parte de la Procuraduría General de la Nación.

6.10.5 Medidas y políticas de autocontrol

- Aplicación de las normas vigentes en materia de trámites.
- Revisar y verificar los cambios efectuados por la entidad en relación de trámites y servicios.
- Actualización y capacitación continua para todos los miembros del comité ya sea de manera autónoma o grupal.
- Mantener actualizada la información correspondiente a cada trámite o procedimiento de cara al usuario.

6.10.6 Procedimiento

No	Actividad	Responsable	Descripción
1	Inscripción de trámites en el SUIIT,	Administrador de Gestión del SUIIT, Administrador de trámites del SUIIT, Gestor datos de operación.	Analizados y aprobados los trámites por parte del comité Antitrámites y de Gobierno en Línea, el administrador de Gestión del SUIIT , ingresa con su usuario y contraseña al portal www.suiit.gov.co , accede a la pestaña Administración; clic sobre el menú "Gestión de inventarios"
2	Proponer al DAFP un Formato Integrado y la inclusión al inventario	Administrador de Gestión del SUIIT	Para proponer al DAFP un formato integrado- FI a ser incluido en el inventario de la institución, el Administrador de Gestión debe dar clic en la caja llamada: Registros para la inclusión al inventario de formatos integrados. Muestra la propuesta de inclusión al inventario realizada por la institución, quedando como "En evaluación DAFP" y aparece Propuesto por la Institución. Para proponer un Formato Integrado de clic en el botón Proponer un formato Integrado. Aparece la opción para proponer: ✓ Trámites únicos ✓ Trámites basados en un modelo o plantilla. ✓ OPA único ✓ OPA basado en una plantilla
	Diligenciar Formatos Integrados	Administrador de Gestión del SUIIT, Administrador de trámites del SUIIT, Gestor datos de operación.	INICIO Una vez aprobada la propuesta de trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario – OPA por su institución o el DAFP, de acuerdo con lo descrito en la funcionalidad de Inventarios, el Administrador de Trámites puede ingresar y continuar con su

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			registro. De clic sobre el botón Formato integrado. En esta funcionalidad encuentra las siguientes opciones de menú: ✓ Inicio ✓ Gestionar Puntos de Atención ✓ Búsqueda de formatos integrados En el inicio encuentra un semáforo con las siguientes opciones que están dadas por color para hacer su respectiva diferencia: • Sin gestión (Negro): Trámite u OPA propuesto y aprobado por la institución o por el DAFP que tiene pendiente de continuar el registro. • En creación (Gris): Trámite u OPA que ha iniciado a registrar y no le ha dado finalizar. • Tareas pendientes (Rojo): Trámite u OPA que tiene para corregir, de acuerdo con las observaciones que realiza el Asesor de Política. • Enviados para revisión: Trámites u OPA que ha enviado al DAFP para verificación. • Inscritos: Trámites u OPA que el DAFP ha aprobado y se visualizan en el Portal del Estado Colombiano –PEC. Por medio de la opción Inscritos puede CORREGIR y ACTUALIZAR los trámites u Otros procedimientos administrativos de cara al usuario – OPA. REGISTRO FORMATO INTEGRADO – FI En la pantalla “Gestión de formatos Integrados – Sin gestión”, de clic en la opción “Acciones” y el Formato integrado pasa a estado “En creación”, donde pueda continuar con el registro. A continuación se describen cada uno de los componentes del Formato Integrado – FI que aplican tanto para trámites como para otros procedimientos administrativos de cara al usuario – OPA: Paso 1 – DESCRIPCIÓN En esta sección encontrará las indicaciones para el diligenciamiento de los campos del Formato Integrado – FI de la sección de “Descripción”, a saber: Nombre Escriba aquí el nombre del trámite o del otro procedimiento administrativo de cara al usuario – OPA de la misma forma como es
--	--	--	---

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			establecido en el fundamento legal que lo crea. En caso que no lo diga de forma expresa, redáctelo haciendo un análisis del fundamento legal. Le permite clasificar el nombre del procedimiento administrativo por uno entendible para el ciudadano, el cual debe estar relacionado con el producto o servicio a obtener. Nombre estandarizado El nombre estandarizado está conformado por tres elementos que son: Acción es el "verbo" que identifica la actuación del ciudadano frente al producto o servicio a obtener. El verbo que utilice debe indicar claramente en qué etapa del "ciclo de vida" se encuentra el producto o servicio a obtener (Inicio, - actualización, modificación, cambio, etc.....- fin). Objeto es la palabra que define o describe el producto o servicio a obtener. Complemento palabras o conjunto de palabras que proveen descripciones o detalles adicionales del producto o servicio. Propósito La redacción del propósito debe escribirla respondiéndose a la pregunta ¿Cuál es el objetivo del procedimiento administrativo? Debe dar al ciudadano una idea clara sobre la finalidad del mismo, de manera breve y concisa. Se puede realizar por medios electrónicos Este campo contiene tres valores que son: "Totalmente", "parcialmente" y "No disponible". • Si un procedimiento administrativo es desarrollado por el ciudadano únicamente usando medios electrónicos, este debe ser clasificado como "Totalmente". Aquí el ciudadano NO TIENE desplazamiento a algún punto de atención de la Institución. • Si un procedimiento administrativo es desarrollado por el ciudadano únicamente en forma presencial, este debe ser clasificado como "No disponible". • Si parte de un procedimiento administrativo lo desarrolla el
--	--	--	--

"Es hora de resultados"

Página 42 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			ciudadano utilizando medios electrónicos y también en forma presencial, este debe ser clasificado como "Parcialmente". Se considera que es parcialmente en línea si el ciudadano realiza alguna de estas acciones: Diligenciamiento en línea de un formulario Pago electrónico Consulta en línea de la respuesta del trámite Envío de requisitos por correo electrónico Recibo de respuesta telefónicamente Nombre del resultado El nombre del resultado del procedimiento administrativo es el producto o servicio que obtiene el ciudadano y debe escribirlo teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: • Respondiéndose a la pregunta ¿Qué obtiene el ciudadano al finalizar el desarrollo del procedimiento administrativo? • El resultado debe ser coherente con el nombre del procedimiento administrativo • Evite denominarlo con la palabra <i>"documento"</i> • Evitar negarlo y aceptarlo en la misma frase También se conoce como Aquí registre las "Palabras" o "Frases" que permita al ciudadano relacionarse o identificarse con el nombre del trámite que desea realizar. Estas "Palabras" o "Frases" son generalmente regionalismos, adaptaciones culturales, o simplemente una forma más fácil de identificar el trámite. Estas palabras son utilizadas por el sistema en el momento en que el ciudadano hace la búsqueda del trámite desde un buscador WEB (Ejemplo: google). Tiempo de obtención Este debe ser el tiempo de la institución para la ejecución del procedimiento del procedimiento administrativo en condiciones normales y sin la consideración de excepciones. Obtención inmediata Tenga en cuenta las siguientes características para identificar si la obtención del resultado del desarrollo del procedimiento administrativo es "inmediato": • Sucede en seguida y sin tardanza (por tardar en una hora)
--	--	--	--

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			- El ciudadano obtiene el resultado (producto o servicio) una vez terminada de desarrollar el procedimiento administrativo - No hay tiempos de espera por parte del ciudadano, ni cortos ni largos para obtener el resultado. Hábil y calendario Se especifica solo en el momento en que el tiempo de obtención del producto o servicio es dado en “<i>Días</i>”. Si el fundamento legal que soporta la adopción del procedimiento administrativo NO hace referencia a que la ejecución se realizará en días “<i>calendario</i>”, se debe tomar como días “hábiles”. Cuando el tiempo de obtención del producto o servicio es dado en “Meses” y “Años” los días serán tomados como “Calendario”. Observaciones al tiempo de obtención Ingrese aquí la información complementaria al tiempo de obtención cuando existen excepciones o condiciones particulares en la ejecución del procedimiento administrativo por parte de la Institución. Paso 2 – FUNDAMENTO LEGAL Todos los procedimientos administrativos y las <i>acciones y/o condiciones</i> que le son solicitadas al ciudadano deben estar regulados mediante un fundamento legal, es decir, deben estar claramente identificadas en alguno de los siguientes tipos de normas: Acuerdo Circular Código Decreto Decreto ley Directiva Documento técnico Estatuto Ley Norma internacional Ordenanza Resolución El fundamento legal que debe ingresarse, es todo aquel que hace referencia al trámite en lo concerniente a su creación, vigencia, características, requisitos (acciones y/o condiciones), costo, aplicación, cobertura, etc...
--	--	--	--

“Es hora de resultados”

Página 44 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			NO incluya normas que no tienen relación directa con el trámite. Títulos, capítulos o artículos Si la norma que va a relacionar hace referencia al trámite en una parte de su contenido, debe indicarla exactamente, ya que es de orientación y ayuda para el ciudadano al momento de la consulta del fundamento legal. La escritura adecuada de este campo debe tener la siguiente estructura: Escriba completa la palabra a la que va a hacer referencia (Titulo, Capitulo, Artículo) • Haga la separación de los títulos, capítulos y/o artículos con una “coma”. • El orden de ingreso es primero Títulos, después capítulos, artículos, numerales, literales y por último parágrafos • La primera letra debe ir en “Mayúscula” Archivo soporte Todo fundamento legal, sin excepción del tipo de norma, debe tener un soporte documental de forma que, tanto el ciudadano como las personas encargadas de la revisión y aprobación del trámite, puedan acceder al texto del fundamento legal. El soporte documental puede ser: • Adjuntar archivo soporte: Cargue el archivo que corresponde al fundamento legal que ingresó; el archivo debe estar en formato PDF. El tamaño del archivo que adjunte como soporte no debe exceder las 10 Megas. • URL de la norma: Asocie la URL (dirección WEB) en donde se encuentra en forma directa, el texto del fundamento legal que ingresa. La URL que ingrese para hacer referencia a la visualización del fundamento legal, NO puede ser de páginas WEB diferentes a las siguientes: <table><tr><td>Presidencia de la república</td><td>www.presidencia.gov.co</td></tr><tr><td>Senado de la República de Colombia</td><td>www.senado.gov.co</td></tr></table>	Presidencia de la república	www.presidencia.gov.co	Senado de la República de Colombia	www.senado.gov.co
Presidencia de la república	www.presidencia.gov.co						
Senado de la República de Colombia	www.senado.gov.co						

"Es hora de resultados"

Página 45 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			<table><tr><td>Ministerios</td><td></td></tr><tr><td>Diario oficial</td><td>www.imprenta.gov.co</td></tr><tr><td>Páginas institucionales de las instituciones</td><td>Alcaldías, gobernaciones, descentralizadas y adscritas, o instituciones dueñas del tema</td></tr></table>	Ministerios		Diario oficial	www.imprenta.gov.co	Páginas institucionales de las instituciones	Alcaldías, gobernaciones, descentralizadas y adscritas, o instituciones dueñas del tema
Ministerios									
Diario oficial	www.imprenta.gov.co								
Páginas institucionales de las instituciones	Alcaldías, gobernaciones, descentralizadas y adscritas, o instituciones dueñas del tema								

TIP

No es obligatorio el ingreso de las dos formas presentadas para el “soporte documental”, pero Sí es obligatorio el ingreso de mínimo una de las formas.

Si la forma que va a relacionar hace referencia al trámite en todo su contenido, escriba la palabra “**Todos**”.

Se recomienda que los documentos escaneados se realicen a baja resolución.

En caso de que el documento ya escaneado supere las 10 megas, se puede utilizar el acrobat profesional para bajar la resolución del archivo.

Paso 3 – INFORMACIÓN EJECUCIÓN

En esta sección se encuentra la información necesaria para indicar al ciudadano “**Dónde**” y “**Cuándo**” puede realizar el trámite frente a la institución.

Puntos de atención

Seleccione una única opción para indicar al ciudadano en “**Dónde**” puede realizar el trámite. Las opciones disponibles son:

- **Cualquier punto de atención de la institución:**
Seleccione esta opción cuando el ciudadano DEBA acercarse a CUALQUIER punto de atención de la Institución para ejecutar el trámite, sin importar su ubicación o capacidad de atención.
- **En un punto de atención específico de la institución:**
Seleccione esta opción cuando el ciudadano DEBA acercarse a un punto ESPECÍFICO de la institución para la ejecución del trámite.

Si selecciona la última opción “**En un punto de atención específico de la institución**” indique, de la lista desplegable que ofrece el sistema, el punto de atención específico en forma obligatoria.

Latitud y longitud

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			A continuación se describen los pasos que debe realizar para obtener los datos de "Latitud" y "Longitud", utilizando aplicaciones gratis y de fácil uso. 1. Ingrese a http://maps.google.com/ 2. En la barra blanca de búsqueda ingrese la dirección del punto de atención. 3. Si la dirección ingresada fue encontrada, identifique en el mapa el icono que representa la ubicación del punto. Si no, navegue sobre el mapa y ubique la dirección deseada. 4. Haga clic sobre el punto. 5. De las opciones que se presentan en el menú que se desglosa, seleccione la opción de What's here? o Qué hay aquí? Una vez seleccione la opción, en la barra blanca de búsqueda donde se ingresa la dirección, aparecerán los valores en el siguiente orden: El primer valor indica la "Latitud" y el segundo indica la "Longitud". Fecha de ejecución Seleccione una única opción para indicarle al ciudadano "Cuándo" se debe realizar el trámite. Las opciones disponibles son: • Cualquier fecha: Seleccione esta opción cuando el ciudadano pueda ejecutar el trámite en CUALQUIER MOMENTO sin restricción de fecha. • Fechas específicas – Publicadas en su página WEB: Seleccione esta opción cuando para la ejecución del trámite, el ciudadano DEBA cumplir con un calendario de fechas específico. Si la institución tiene publicado el calendario de fechas para el trámite que se está ingresando en su página WEB institucional y oficial, ingrese la URL (Dirección WEB) que lleve de forma directa al calendario de fechas. • Fechas específicas – Para ingresar manualmente: Seleccione esta opción cuando para la ejecución del trámite del ciudadano DEBA cumplir con un calendario de fechas específico. La institución ingresa en forma manual cada una de las fechas con la siguiente información:
--	--	--	--

"Es hora de resultados"

Página 47 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			➤ Fecha inicial ➤ Fecha final ➤ Observaciones • <i>Fechas especiales:</i> Seleccione esta opción cuando las fechas de ejecución del trámite son irregulares y no están compuestas por una fecha inicial y una final. TIP Las “<i>Fechas especiales</i>” son una ayuda para que el usuario con sus palabras escriba el comportamiento de las fechas irregulares, pero es posible que estas fechas sean ingresadas, en su mayoría, también por la opción de “<i>Fechas específicas—Para ingresar manualmente</i>” Paso 4 – DIRIGIDO A En esta sección indique la Audiencia a la cual le aplica o beneficia la ejecución del trámite. Es muy importante la clasificación y la selección de los valores de forma correcta ya que esta sección hace parte fundamental de los criterios de búsqueda que utiliza el usuario para acceder a la información del trámite y de las estadísticas que se generan para la alta gerencia. Hay cuatro grupos de audiencias que presenta el sistema, los cuales puede combinar entre sí: • <i>Instituciones públicas:</i> Seleccione esta opción para indicar que el trámite lo pueden ejecutar instituciones que hacen parte del sector público, las cuales se convertirían en usuarias del trámite. • <i>Ciudadano:</i> Es toda persona natural, que tiene nacionalidad colombiana por nacimiento o porque fue adquirida y pueden ser menores o mayores de edad. Para precisar esta clasificación y en beneficio de reflejar estadísticas detalladas, seleccione el (los) subgrupo(s) para identificar que el trámite va dirigido a alguno o muchos de estos: Infancia Juventud Adulto mayor Grupos étnicos Cabeza de familia
--	--	--	---

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			Personas en condición de discapacidad Miembros fuerzas militares y policía Desplazado Víctima Adulto • Organizaciones: Seleccione esta opción para indicar que el trámite está dirigido a organizaciones privadas o mixtas. Señale el grupo de clasificación donde está identificada su participación en el trámite. • Extranjeros: Son todas aquellas personas, empresas o instituciones que se encuentran dentro del territorio nacional y que no poseen la ciudadanía colombiana o un documento que los identifique como persona jurídica en Colombia. Si el trámite puede ser desarrollado por este tipo de personas, seleccione ésta opción. Situaciones de vida En las Situaciones de vida se describen algunas de las etapas más representativas del ciclo de vida de una persona, sea esta ciudadano o extranjero, según los grupos de audiencia que posee el sistema. Aunque no todos los trámites se ajustan con alguna de las etapas listadas, es fundamental hacer la clasificación en forma correcta porque esta hace parte de cómo el sistema agrupa los trámites para optimizar las consultas por parte del ciudadano. Si el trámite ingresado no se asocia a ninguna situación de vida, seleccione el valor de "Ninguno". Las situaciones de vida que se representan son: Me identifico Me educo Quiero vivienda Pago impuestos Me pensiono Fallecimiento Paso 5 – CLASIFICACIÓN TEMÁTICA TODO procedimiento administrativo debe estar relacionado con mínimo uno y máximo dos temas. Los temas seleccionados deben tener entre ellos alguna relación como se muestra: TIP
--	--	--	---

"Es hora de resultados"

Página 49 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			- Una forma de identificar los temas con los cuales asociar el trámite, es el sector al que pertenece la institución dueña del trámite (para el caso que ésta sea nacional). - Si tiene varios temas con los que pueda asociar el trámite, oriéntese por el que el ciudadano tenga más relación. Los temas con los que cuenta el sistema son: Agropecuaria Arte y cultura Ciencia y tecnología Deporte Educación Familia Financiero Impuestos Medio ambiente Migración e inmigración Minas y energía Movilidad y transporte Salud Seguridad y justicia Servicios públicos Subsidios Turismo Urbanismo Vivienda Identificación Paso 6 – QUÉ SE NECESITA Escriba en esta sección en forma clara y estandarizada todo lo necesario que el ciudadano debe cumplir, aportar, mostrar, acreditar, etc. para la correcta ejecución del trámite ante la institución. La definición de los siguientes conceptos son básicos para el correcto ingreso de la información: Momentos La mejor forma de entender esta definición es la respuesta a la pregunta ¿Qué actividades generales debe realizar el usuario para ejecutar el trámite?. Cada momento que identifique, va a ser la entrada a la descripción detallada de cada una de las acciones y/o condiciones que van a conformar el momento. El trámite tiene por lo menos un momento y este a su vez debe tener por lo menos una acción y/o condición. La forma en que redacte el momento es fundamental para darle idea al ciudadano de
--	--	--	---

“Es hora de resultados”

Página 50 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			la actividad que va a realizar. Para esto debe tener una estructura estandarizada que es la siguiente: Verbo en infinito + Sustantivo TIP Tenga en cuenta que la sumatoria de todos los momentos da como resultado lo que el ciudadano debe hacer para obtener su producto o servicio. Acciones y/o condiciones Describa detalladamente cada uno de los “requisitos” que necesita la institución para poder desarrollar el trámite solicitado por el ciudadano. - Las acciones, hacen referencia a una “Actividad” que debe hacer y/o presentar el ciudadano de manera física o virtual (como presentar un documento, realizar un pago, pedir una cita, etc.....) para obtener el producto o servicio que espera de la institución. - Las condiciones, indican que el ciudadano debe cumplir con un estado (Ej: estar constituido legalmente, estar a paz y salvo, estar inscrito en el RUNT), pero no es necesaria la presentación de algún soporte físico o digital, dado que la condición de verificación debe ser realizada por la institución que desarrolla el trámite. Tipos de acciones y/o condiciones Existen cinco tipos de “Acciones y/o condiciones” que puede utilizar para describir el requisito que se le solicitará al ciudadano. Cada tipo contiene datos propios y únicos para este, por lo que es necesario que clasifique de forma adecuada el tipo con el cual va a asociar el requisito. Los tipos de “Acciones y/o Condiciones” con los que se cuentan son: - Pago - Documento soporte - Formulario - Canal de atención - Verificación de condiciones ¿Esta acción y/o condición es una excepción? Escriba las “acciones y/o condiciones” para que apliquen en
--	--	--	---

“Es hora de resultados”

Página 51 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

		forma general a quienes vayan a ejecutar el trámite; sin embargo, para algunos trámites es necesario que especifique "Acciones y/o condiciones" que permitan el cubrimiento de características propias del trámite. A estas "Acciones y/o condiciones" se les llama "Excepciones". Cada tipo de "Acciones y/o condiciones" contiene un campo para indicar si ese registro es una "Excepción", de ser así describa claramente cuál es. • Si es trabajador independiente • Si es menor de edad • En caso que el arma sea de dotación personal • Si va a solicitar crédito para remodelación TIP Las "Excepciones" hacen inclusión de "acciones y/o condiciones", por lo que debe evitar crear una excepción (ej. Excepto para carros de 5 ejes). Uso del tipo de "acciones y/o condición" <u>Documento Soporte</u> Describa detalladamente, uno a uno, los "Documentos" que el ciudadano debe aportar a la institución, como parte de los requisitos que debe cumplir para desarrollar el trámite. Los "Documentos" se encuentran clasificados en dos categorías , que son: ✓ Documentos comunes Documentos usados en forma frecuente en varios trámites. Verifique siempre la lista de documentos que contiene este campo antes de ingresar uno nuevo. • Licencia de conducción • Libreta militar • Tarjeta de institución • Cédula de ciudadanía • Cédula de extranjería • Certificado de tradición y libertad ✓ Documentos específicos
--	--	---

"Es hora de resultados"

Página 52 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			Documentos que no se encuentran dentro de los "Documentos comunes" y que se solicitan sólo para el trámite que se está ingresando. Para escribir el "Documento" utilice un nombre que sea entendible para el ciudadano. Esta descripción se debe realizar en un campo diferente al "Nombre". Anotaciones adicionales Este campo le permite detallar características adicionales que debe tener el documento que se está solicitando, con el fin de brindar mayor información al ciudadano. Ejemplo: Debe estar firmado por el representante legal con tinta negra Este campo también lo puede utilizar cuando el documento que se está solicitando se puede suplir con otro documento que cumple la misma función para el trámite. Atributos del documento Informe claramente al ciudadano la forma en que debe presentar los documentos a la Institución. Puede adicionar muchas formas de presentación del mismo documento, pero cada registro que adicione debe estar acompañado por los siguientes datos: • Cantidad: Número de veces que debe presentar el documento. • Característica: Seleccione una de las siguientes formas en la que el ciudadano debe presentar el documento: Copia: Es cuando se hace la solicitud al ente que expidió o emitió el documento original por primera vez. Fotocopia: Es cuando el usuario saca una reproducción del documento original, de una copia o de otra fotocopia. No requiere que sea expedida por la institución origen del documento. Original: Es el documento primario o inicial expedido por la institución. Observación: Este campo le permite ampliar la información de la forma en que el ciudadano debe presentar el documento. Uso del tipo de "acción y/o condición"
--	--	--	---

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			<u>Formulario</u> Los formularios deben ser suministrados al ciudadano por la institución solicitante. Para el registro del formulario, debe escribir la siguiente información: Nombre del formulario El nombre del formulario debe ser claro para el ciudadano. Formulario disponible para Indique al ciudadano cómo puede acceder al formulario, es decir, el medio por el cual la institución lo pone a disposición del ciudadano para que lo pueda diligenciar: • Diligenciamiento directo en medio electrónico: Indica que el formulario está expuesto por la institución en una página WEB para que el ciudadano lo diligencie en línea. Si selecciona esta opción, ingrese la URL (Dirección WEB) donde se encuentra el formulario. • Adjuntar el formulario soporte: Indica que el formulario se encuentra en un archivo digital y la institución debe adjuntarlo al sistema en cualquier formato. El ciudadano puede descargarlo, diligenciarlo y entregarlo en la Institución junto con los demás documentos. TIP Cuando el formulario se encuentre en formato PDF, DOC, XLS, PPT, etc...y esté cargado en la página WEB de la institución, para ser descargado y diligenciado por el ciudadano, NO es equivalente a un formulario diligenciado directamente en medio electrónico. Reclamar en los puntos de atención de la institución: indica que el formulario se encuentra en forma análoga (físico o impreso) y es entregado de forma presencial; es decir, el ciudadano puede ir a un punto de atención de la institución para reclamar el formulario. Si selecciona esta opción, indique los puntos de atención donde el ciudadano puede reclamar el formulario. Anotaciones adicionales Este campo le permite detallar características adicionales que debe tener el formulario que se está solicitando, con el fin de brindar
--	--	--	---

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

		mayor información al ciudadano. A diferencia de los "Documentos", este campo en "Formularios" no permite suplir el formulario que se solicita con otro. Es decir, no hay formularios que suplan otros formularios. Uso del tipo de "acción y/o condición" <u>Verificación</u> Una "Verificación" se da cuando el ciudadano debe cumplir con una <i>condición, acción, o requisito</i> que es descrita por la institución, pero el ciudadano NO DEBE presentar ningún soporte para constatarlo. Es responsabilidad de la institución realizar la verificación del cumplimiento del requisito. Cuando registre una verificación, el SUIT incorpora un pie de nota a la redacción del requisito que dice: <i>"La acción que está describiendo será verificada por la institución y el usuario deberá cumplirla mas no la tendrá que soportar con ningún documento"</i>. La institución hace una verificación por los siguientes motivos: • Porque la institución posee la información física o digital. • Porque la institución tiene acceso a sistemas de información, propios o de terceros, que provean la información. • Porque por ley no debe ser solicitado. Uso del tipo de "acción y/o condición" <u>Pago</u> Un "Pago" es usado cuando existe un requisito dentro del trámite correspondiente al aporte económico del ciudadano para la obtención del producto o servicio esperado. Tenga en cuenta que existen trámites que pueden tener más de un pago durante la ejecución del trámite, o que un mismo pago puede tener varios valores dependiendo si cumple algún criterio, variable o condición dada. Si un trámite tiene más de un pago que se da en "Momentos" diferentes durante la ejecución del trámite, ingrese para cada pago un registro independiente. Si un trámite tiene un pago donde su valor varía dependiendo de algún criterio, variable o condición, el registro del pago es uno solo
--	--	--

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			pero contiene más de un sub registro. Ingresar información del pago La información que debe diligenciar en esta sección corresponde a: • Descripción del pago: Haga una pequeña descripción del pago, con sus características particulares de ser necesario. • Tipo de moneda: Seleccione de la lista, el tipo de moneda que debe utilizar el ciudadano para realizar el pago. • Valor expresado en: Identifique y seleccione la forma de cómo va a ingresar el valor, para que de esta forma se le presente al ciudadano. El objetivo de ingresar el valor en SMLMV y SMLDV es para que cada año el sistema realice la actualización del valor de manera automática. Solo se ingresa en SMLMV o SMLDV si la norma así lo expresa. Fijo SMLMV SMLDV Avalúo y/o liquidación El pago se puede realizar en El SUIT ofrece tres formas para que indique al ciudadano el medio que puede utilizar para realizar el pago. Mínimo debe seleccionar una opción: • En línea: Seleccione esta opción cuando el ciudadano pueda realizar el pago utilizando un medio electrónico y no requiere ir a un punto de atención físico. Si selecciona esta opción, ingrese la URL desde donde el ciudadano empieza a registrar los datos para el pago electrónico. • Pago directo a la institución: Seleccione esta opción cuando el ciudadano puede realizar el pago en un punto de atención de la institución. Puede ingresar información adicional del medio de pago utilizando el campo de "Descripción". • Institución recaudadora: Seleccione esta opción cuando el ciudadano pueda realizar el pago en una institución recaudadora.
--	--	--	---

"Es hora de resultados"

Página 56 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			Los datos que se ingresan cuando es usada esta opción son: TIP Recuerde que los procedimientos administrativos de cara al usuario no llevan pago. Uso del tipo de "acción y/o condición" <u>Canal de atención</u> Utilice este campo cuando el ciudadano quiera hacer uso de un canal de atención para el cumplimiento de un requisito. Si hace uso de este campo, registre como mínimo uno de los canales de atención que ofrece el SUIT. Los canales de atención de los que puede hacer uso son: Telefónico Web Correo electrónico Presencial • Telefónico: Si selecciona este canal, registre la información del horario de atención y tipo de teléfono que pueden ser: Fijo Celular Call center Línea gratuita • Presencial: Si selecciona este canal, el SUIT muestra los puntos de atención que fueron seleccionados en la sección de Información de ejecución si fue utilizada la opción En un punto de atención específico de la institución. Si no fue seleccionada esta opción, elija de la lista desplegable que ofrece el sistema, el punto de atención específico de forma obligatoria. • WEB: Para el ingreso de la información de una URL (Dirección WEB) escriba primero un Nombre que se relacione a la URL. Este nombre será el link que abra la URL cuando ingrese el usuario. • Correo electrónico: Si selecciona esta opción, registre el correo electrónico que el ciudadano puede usar para
--	--	--	--

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			comunicarse con la institución, con el fin de cumplir el requisito. Paso 7 - MEDIO DE SEGUIMIENTO Relacione los puntos de atención o canales a través de los cuales el ciudadano puede realizar seguimiento al estado de su solicitud. Telefónico Web Correo electrónico Presencial MODELOS Un modelo es el prototipo o representación de un trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario—OPA, como resultado de la estandarización, según lo establece el Art. 41 del Decreto Ley 019 de 2012 “El Departamento Administrativo de la Función Pública velará por la permanente estandarización de los trámites dentro de la Administración Pública y verificará su cumplimiento cuando se inscriban los mismos en el Sistema Único de Información de Trámites — SUIT”, que tiene como propósito servir de guía para facilitar el registro en el sistema y evitar escribir información confusa e imprecisa. Se entiende por estandarización, la homologación o equivalencia de gran parte del contenido de los trámites u otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano (OPA) atendiendo a la norma nacional que los crea o reglamenta; así las cosas, se estandarizan los campos como nombre, propósito, fundamento legal (nacional), a quién está dirigido y los momentos; la institución, deberá registrar entonces, las normas locales, los costos (si hubiere), puntos de atención, canales de seguimiento; tiempos de respuesta (cuando no lo establece la norma nacional). Dependiendo de la institución (orden nacional o territorial) que ofrece el trámite u OPA, el Formato Integrado - FI tiene las siguientes modalidades: 1. Único = Propio de una sola institución, es decir que única y exclusivamente lo ofrece una institución. 2. Como producto de su estandarización, lo pueden ofrecer dos o más instituciones y pueden ser: <u>Modelo:</u> Las acciones, condiciones o requisitos del trámite están
--	--	--	---

“Es hora de resultados”

Página 58 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

		reglamentados en normas nacionales. En el sistema se identifica porque ya tiene creados los momentos o pasos, los cuales han sido estandarizados y deben ser complementados por la institución. <u>Plantilla:</u> Las acciones, condiciones o requisitos del trámite u OPA están reglamentadas en normas territoriales o propias de la Institución. En el sistema se identifica porque NO tiene creados momentos, los cuales deben ser registrados por la institución. REGISTRO FI BASADO EN UN MODELO El sistema está habilitado con el registro de trámites plantilla, que son los trámites creados por ley nacional pero que su regulación de procedimiento se encuentra en normas locales (ej. los impuestos, si bien hay un estatuto nacional, las tarifas, pagos y el proceso del trámite está regulado por normas locales, como el estatuto tributario o código de rentas municipales). Al registrar estas plantillas, encontrará campos que aparecen sombreados en gris que no puede diligenciar porque ya lo hizo el DAFP y lo que debe diligenciar son los otros campos como puntos de atención, momentos, medios de seguimiento, tiempo de obtención, entre otros. Una vez aprobada la propuesta del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario - OPA, por la funcionalidad de Inventarios, seleccione "Formato integrado". Elija en el semáforo el color negro "Sin gestión". De clic en la opción "Acciones" y el Formato Integrado pasa a estado "En creación", donde puede continuar con el registro. A continuación se despliegan los campos del Formato Integrado a complementar (trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario - OPA): ➤ La primera hoja se denomina Descripción, en ella solo deberá diligenciar los siguientes campos: ✓ También se conoce como ✓ Se puede realizar por medios electrónicos ✓ Tiempo de obtención. Observaciones y excepciones al tiempo de obtención (si aplica). ✓ Medio por donde se obtiene el resultado ➤ La segunda hoja es Fundamento legal. En este campo aparecerán ya registradas por parte del DAFP las normas de carácter nacional que aplican al trámite y sólo deberá
--	--	--

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			registrar cada una de las normas locales (acuerdos, decretos resoluciones y demás) del municipio que apliquen al trámite. ➤ La tercera hoja del FI se denomina Información de Ejecución. Diligencie este campo en su totalidad, que se refiere a los puntos de atención y fechas de ejecución del trámite. ➤ La cuarta hoja del formato integrado se denomina Dirigido a. Este campo ya está diligenciado en su totalidad por el DAFP, entonces observará que está deshabilitado y sólo deberá dar clic en la flecha azul para continuar en la siguiente hoja. ➤ La quinta hoja del formato integrado se denomina Clasificación temática. En este campo no debe registrar información porque ya se encuentra diligenciado por el DAFP. Sólo haga clic en la flecha azul para continuar con la siguiente pestaña. ➤ La sexta hoja del FI se denomina Qué se necesita. Comprende los "MOMENTOS" en que se realiza un trámite. ➤ La séptima hoja del formato integrado del trámite se denomina Medio de seguimiento. Diligénciela en su totalidad, relacionando los datos donde el ciudadano puede obtener información para hacerle seguimiento al trámite. Una vez diligenciado de clic a la flecha azul de continuación. En la última hoja del formato integrado denominada Fin, encuentra el resumen de la información que registró. Una vez esté seguro de lo diligenciado en el formato integrado, de clic en Finalizar, lo que permite que el DAFP pueda entrar a ver y revisar el trámite plantilla.
--	--	--	---

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.10.7 Indicadores

Denominación	Formulación	Significado	Fuente de datos	Frecuencia de uso
Trámites publicados vigentes.	Total tramites publicados /total tramites inscritos	Permite conocer si todos los trámites identificados e inscritos en el SUIIT son aceptados y publicados.	PEC ó página SUIIT.	Trimestral

6.11 CORRECCION DE TRÁMITES INSCRITOS EN EL SUIIT

6.11.1 Objetivo

Atender las observaciones y correcciones sugeridas por el SUIIT para lograr que todos los trámites inscritos queden finalmente publicados.

6.11.2 Dependencias y Cargos que intervienen

- Administrador de Gestión del SUIIT.
- Administrador de trámites del SUIIT.
- Gestor datos de operación del SUIIT.
- Líder del Proceso o área responsable del trámite u OPA.
- El Comité Antitrámites y Gobierno en línea.

6.11.3 Base documental y de soporte

- Manuales del usuario SUIIT.

6.11.4 Factores de riesgo

- La no publicación de los trámites en el sitio oficial que impide la exigencia del mismo a los ciudadanos.
- No se realicen las acciones de actualización a tiempo para el ciudadano.
- Consecuencias legales para los responsables por el incumplimiento, corriendo el riesgo de sanciones por parte de la Procuraduría General de la Nación.

6.11.5 Medidas y políticas de autocontrol

- Verificar en forma periódica por parte del Comité Antitrámites y Gobierno en Línea los trámites y Otros procedimientos administrativos de la Administración.

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

- Las unidades ejecutoras reporten ante el Administrador de Gestión del SUIT las novedades que se presentan en los trámites y OPA.
- Consultas permanentes en la página del SUIT para confirmar que todos los trámites inscritos se encuentran publicados.

6.11.6 Procedimiento

No	Actividad	Responsable	Descripción
1	Corrección de un Formato Integrado-FI	Administrador de Gestión del SUIT, Administrador de trámites del SUIT, Gestor datos de operación.	La corrección hace mención a la acción de rectificar un error registrado en el Formato Integrado, función que corresponde al Administrador de Trámites de la institución. Los pasos a seguir son los siguientes: 1. Ingrese al Formato integrado 2. De clic en el semáforo por "Tareas Pendientes" 3. Escoja el tipo de corrección a realizar: Formato Integrado en proceso de inscripción o Formato Integrado en proceso de actualización. 4. Una vez seleccione el trámite a corregir, revise las observaciones de forma general en la libreta que aparece en Acciones. Para empezar de clic sobre la flecha morada. 5. Una vez en el trámite, identifique en la barra de navegación las secciones marcadas en rojo, las cuales le indican lo que deberá corregir. 6. En cada una de las secciones a corregir, despliegue los comentarios respectivos dando clic en la libreta que encuentra en la parte superior derecha o en la parte inferior izquierda al lado de las flechas para avanzar. Aparecerá una nueva ventana con las observaciones realizadas por el asesor del DAFP. Recuerde que puede comentar o hacer anotaciones adicionales sobre los comentarios en el espacio en blanco en la parte final de la ventana. 7. Una vez realice las correcciones necesarias, de clic en la sección en rojo "Fin", luego otro clic en la opción

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			"Finalizar corrección".
3	Envío de correcciones a la Función Pública	Administrador de Trámites y Servicios	El Administrador de Trámites y servicios Envía nuevamente a la Función Pública para aprobación y publicación. Se deben tener en cuenta además los siguientes aspectos para el registro y publicación de este procedimiento: • El trámite u OPA se debe actualizar anualmente en los campos correspondientes a datos sobre el pago e información estadística. • El trámite u OPA se debe actualizar cuando obedezca a modificaciones procedimentales o estructurales derivadas de acciones concretas, contempladas en los planes de racionalización.

6.11.7 Indicadores

Denominación	Formulación	Significado	Fuente de datos	Frecuencia de uso
Correcciones efectivas.	Numero correcciones realizadas/Numero de correcciones reportadas	Determinar que las correcciones sugeridas son realizadas oportunamente	Modulo del software SUIT	Trimestral
Cantidad de correcciones sugeridas por el SUIT.	Numero de correcciones reportadas por la Función Pública / Total de tramites inscritos	Conocer la efectividad en la identificación y documentación de los trámites y servicios.	Modulo del software SUIT	Trimestral

"Es hora de resultados"

Página 63 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.12 ACTUALIZACION DE TRÁMITES INSCRITOS EN EL SUIT

6.12.1 Objetivo

Comprobar que los trámites que están condicionados variables de tiempo o valor se actualizan oportunamente para mantener su vigencia y lograr que sean exigibles.

6.12.2 Dependencias y Cargos que intervienen

- Administrador de Gestión del SUIT.
- Administrador de trámites del SUIT.
- Gestor datos de operación del SUIT.
- Líder del Proceso o área responsable del trámite u OPA.
- El Comité Antitrámites y Gobierno en línea.

6.12.3 Base documental y de soporte

- Manual del usuario SUIT.

6.12.4 Factores de riesgo

- No se actualice en su totalidad el trámite u OPA.
- La no publicación de los trámites en el sitio oficial que impide la exigencia del mismo a los ciudadanos.
- No se realicen las acciones de actualización a tiempo para el ciudadano.
- Consecuencias legales para los responsables por el incumplimiento, corriendo el riesgo de sanciones por parte de la Procuraduría General de la Nación.

6.12.5 Medidas y políticas de autocontrol

- Verificar en forma periódica por parte del Comité Antitrámites y Gobierno en Línea los trámites y OPA de la Administración.
- Las unidades ejecutoras reporten ante el administrador de Gestión del SUIT las novedades que se presentan en los trámites y OPA.
- Consultas permanentes en la página del SUIT para confirmar que todos los trámites inscritos se encuentran actualizados.

6.12.6 Procedimiento

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

No	Actividad	Responsable	Descripción
1	Reporte de actualizaciones de trámites y servicios	Líderes de procesos. Funcionario encargado de realizar el trámite y OPA. Administrador de Gestión del SUIT, Administrador de trámites y Gestor datos de operación	Los funcionarios encargados de ejecutar el trámite o servicio reportan las novedades al administrador de trámites y servicios para que este las presente ante el comité de trámites y servicios para su respectiva aprobación.
2	Convocatoria a reunión del CAGL.	Líder de trámites y servicios. CAGL. Administrador de trámites y servicios. Secretario técnico.	Por orden directa del Líder del comité el Profesional universitario del área de sistemas como Secretario Técnico convoca a reunión al Comité Antitrámites y Gobierno en línea (CAGL), para analizar y verificar las posibles actualizaciones reportadas a los trámites y servicios.
3	Aprobación o rechazo de las actualizaciones de trámites y servicios.	Líder de trámites y servicios CAGL. Administrador de trámites y servicios. Secretario técnico.	Analizada y verificadas las actualizaciones propuestas por el líder de los procesos, el comité decide si aprueba dicha corrección para que el Administrador de trámites y OPA proceda a realizarlas en el SUIT. ACTUALIZACIÓN DE UN FORMATO INTEGRADO Consiste en poner al día un Formato Integrado que por alguna razón se atrasó o tiene una mejora. Los pasos a seguir son los siguientes: 1. Ingrese al Formato Integrado 2. De clic al botón de "Inscritos" en el semáforo 3. Para iniciar el proceso de actualización de un registro, de clic sobre el símbolo del lápiz correspondiente. 4. Confirme el proceso de actualización, contestando SI a la pregunta. 5. Una vez confirmado el proceso, habilite la sección que va a actualizar dando clic sobre ésta y realice los ajustes necesarios. 6. Una vez realice todas las modificaciones necesarias, de clic en la

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			opción "Fin" y luego al final de la página, de clic en el botón "finalizar" 7. Si por el contrario no alcanza a terminar la actualización del formato, puede realizarlo por partes. Para continuar la actualización tenga en cuenta lo siguiente: a) De clic al botón de "Inscritos" en el semáforo. b) Para continuar la actualización del trámite, de clic sobre la flecha verde y se activaran nuevamente todos los campos. c) Si por el contrario se da cuenta que no debió actualizar el registro, de clic sobre la "X" confirmando afirmativamente a la pregunta y se cancelarán los cambios realizados.
4	Publicación de actualización de trámites y servicios en el SUIT.	Administrador de trámites y servicios.	El Administrador de Trámites y Servicios registra en el PEC la información a actualizar en las hojas de vida de los trámites o servicios para la aprobación y publicación por parte de la Función Pública. Hay que tener en cuenta que los trámites o servicios se deben actualizar anualmente en los campos correspondientes a datos sobre el pago e información estadística, además se debe actualizar cuando obedezca a modificaciones procedimentales o estructurales derivadas de acciones concretas, contempladas en los planes de racionalización. Cabe destacar que la información de los trámites y servicios publicada en el Portal del Estado Colombiano debe estar permanentemente actualizada, teniendo en cuenta que esta es la información que se hace oponible a terceros. Igualmente, conforme a la Ley 962 de 2005, todo requisito para que sea exigible al usuario debe estar inscrito en el SUIT; El decreto ley 019 de 2012 en su artículo 40 establece: Para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Unico de Información de Trámites y Procedimientos

"Es hora de resultados"

Página 66 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

			SUIT, si el requisito no está inscrito, no podrá hacerse exigible al usuario, lo que genera además: • Consecuencias a nivel de imagen para la entidad • Consecuencias legales para los responsables por el incumplimiento, corriendo el riesgo de sanciones por parte de la Procuraduría General de la Nación. Los trámites reportados por las entidades de la Administración Pública se pueden encontrar gen cualquiera de los siguientes estados dentro del SUIT: • En edición: La entidad está registrando la información del trámite y debe enviarla para su aprobación al Departamento Administrativo de la Función Pública. • Pendiente de aprobación: El trámite fue enviado por la entidad, y el grupo de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública lo está revisando para su aprobación y publicación. • Corregir y complementar: El trámite debe ser ajustado por la entidad en algún ítem. • Pendiente de actualización: El trámite está siendo objeto de modificaciones formales por parte de la entidad sin que se despublique del Portal. • Pendiente de edición: El trámite está siendo objeto de modificaciones estructurales por parte de la entidad y causa su despublicación del Portal. • Publicado: el trámite se ajustó a los lineamientos y se aprobó su publicación en el Portal del Estado Colombiano. Es importante tener en cuenta que la aprobación para la inscripción de trámites en el SUIT y la publicación de servicios en el PEC está a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública.
--	--	--	--

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

6.12.7 Indicadores

Denominación	Formulación	Significado	Fuente de datos	Frecuencia de uso
Tramites actualizados	Cantidad de tramites actualizados en el periodo/ cantidad de tramites sujetos a actualización.	Permite conocer si todos los trámites y servicios que requieren actualización en el SUIT son aceptados y publicados.	Actas de CAGL Modulo del software SUIT	Trimestral

7. RESPONSABILIDADES EN LA GENERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO

En aras de garantizar la implementación de la política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario, es importante que cada entidad designe un responsable de la Alta Dirección que lidere la implementación de las diferentes etapas de esta política, para lo cual se recomienda conformar un Grupo o Comité Antitrámites que apoye la implementación de esta política.

Teniendo en cuenta que el manual anexo al Decreto 1151 de 2008 señala la obligatoriedad de crear un Comité de Gobierno en Línea en todas las entidades del Estado, se sugiere crear un solo Comité denominado "Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea", para facilitar una gestión integral de la Política de Racionalización de Trámites y de Gobierno en Línea. Con el fin de registrar la información de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario de la entidad, se deben designar los siguientes usuarios: Administrador de Gestión del SUIT, Administrador de trámites del SUIT, Gestor datos de operación.

7.1 DEL COMITÉ ANTITRÁMITES Y GOBIERNO EN LÍNEA

El comité anti trámites y de Gobierno en Línea fue creado al interior de la administración departamental mediante resolución 1548 de 2009 y actualizado mediante la resolución N° 4467 de 2011, en dichos actos administrativos se señalan sus alcances y responsabilidades. A continuación se enuncian:

1. Realizar el inventario de los trámites y servicios de la entidad.
2. Definir el plan de acción para el levantamiento o revisión de la información detallada de trámites y Otros procedimientos Administrativos de cara al usuario- OPA existentes en la entidad, mediante el SUIT, el cual opera a través del Portal del Estado Colombiano www.suit.gov.co.
3. Analizar y autorizar el reporte de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario- OPA que entrega el Administrador de Gestión del SUIT al

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

Departamento Administrativo de la Función Pública para su respectiva aprobación e inscripción en el SUIT. Respecto de los trámites, se debe analizar y verificar como mínimo el soporte legal que crea o autoriza el trámite y la no inclusión de requisitos y exigencia de documentos, tales como autorizaciones o permisos que no estén previstos en la Ley.

4. Analizar los trámites de la entidad, dentro de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales (en los que participen otras entidades) y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la Ley 489 de 2005, la Ley 962 de 2005 y decreto 019 de 2012.
5. Elaborar el plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad, en el que se incluyan las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales. Este plan como mínimo debe ser anual o con la periodicidad exigida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
6. Efectuar seguimiento al plan de acción de la estrategia Antitrámites, liderar la expedición del acto administrativo respectivo, o en su defecto, dejar constancia en acta del Comité de la racionalización efectuada.
7. Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites en la entidad, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la Ley 962 de 2005, su Decreto Reglamentario 4669 de 2005 y el decreto 019 de 2012 o aquel que lo sustituya, adicione o modifique.

7.2 DEL ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DEL SUIT

Funcionario de la institución que se recomienda sea el Jefe de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces, por el amplio conocimiento de la institución, la relación directa entre sus funciones y la Política Antitrámites y la existencia de normas que hacen referencia a la Política y que involucra a las oficinas de planeación, como son:

- Ley 872 de 2003 – Artículo 1: El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas.
- NTCGP 1000:2009- Numeral 7.2.1: Procesos relacionados con el cliente “La entidad debe determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio”, estos incluyen los relacionados con la política de Racionalización de Trámites.
- Ley 1474 de 2011 - Artículo 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar e

“Es hora de resultados”

Página 69 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

implementar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contempla entre otras, la Estrategia Antitramites.

- Decreto 2641 de 2012 - Art. 4: La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Este funcionario ejerce las siguientes funciones:

- ☐ Gestión de usuarios
- ☐ Gestión de inventarios
- ☐ Gestión de formularios

7.2.1 Gestión de Usuarios

Muestra los usuarios del sistema que se han creado en la institución.

El Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, inicialmente crea el único usuario de cada institución (Jefe de Planeación), quien a su vez tiene el rol de "Administrador de gestión" que tiene como funciones:

1. Crear los demás usuarios responsables del registro, corrección y actualización de los formatos integrados de la institución - Administrador de Trámites y de datos de operación – Gestor de datos de operación.
2. Gestionar el inventario de trámites u OPA de la institución
3. Gestionar los formularios asociados a los trámites u OPA de la institución.
4. Administrar la información contenida en el sistema.

El "Administrador de gestión" tiene la potestad de crear y desactivar en el sistema los Administradores de Trámites, y si además requiere permisos para registrar trámites, debe crear un usuario con el rol de "Administrador de trámites", siguiendo las Políticas (archivo pdf) y el procedimiento de creación de usuarios descrito a continuación:

"Es hora de resultados"

Página 70 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

7.3 CREACIÓN DE USUARIOS DE INSTITUCIONES

De clic en la opción del menú **Gestionar usuario - crear usuario**

En el campo Información de la Cuenta, digite el usuario, número de la clave, contraseña o password y vuelva a digitar el número de la clave para confirmar la operación.

Nota: Por seguridad, al utilizar por primera vez el sistema, se recomienda cambiar la contraseña.

A continuación, llene todos los campos de *Información del usuario*, recolectada previamente.

7.3.1 Campos Obligatorios

Para la creación de usuarios son obligatorios los campos de Identificación, Nombre, Apellido, Departamento donde domicilia, Municipio donde domicilia, Correo electrónico institucional y teléfono.

El correo electrónico personal, la extensión y el teléfono celular son opcionales.

En la opción Roles, seleccione o marque el rol de "Administrador de trámites" para el registro de trámites en el SUIT o "Consultante de la entidad", que como su nombre lo indica, le permite a este usuario informarse sobre los contenidos de la institución en el sistema.

De clic en el botón con el símbolo más  para crear el usuario.

7.3.2 Política para los nombres de usuarios

Al crear cualquier usuario, debe tener a mano:

- ✓ Los nombres y apellidos completos de la persona
- ✓ Número de documento de identificación (ejemplo: cédula de
- ✓ ciudadanía)
- ✓ Teléfono fijo y/o extensión
- ✓ Teléfono celular
- ✓ Correo electrónico institucional y el personal

Para crear el usuario con los datos que ya tiene, siga las siguientes indicaciones:

- ✓ Escriba la primera letra del primer nombre en mayúscula

"Es hora de resultados"

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

- ✓ Luego, escriba el primer apellido completo (*)
- ✓ Y luego, escriba los tres últimos dígitos del documento de identificación.

En caso de presentarse homónimos, es decir, que el sistema informe que ese usuario ya existe, tenga en cuenta:

- ✓ Después de la primera letra del nombre, escriba la primer letra del segundo nombre, seguido por el primer apellido completo (*).
- ✓ Si sigue existiendo duplicidad, escriba la primera letra del nombre, escriba la primera letra del segundo nombre, seguida por el primer apellido completo (*) y la primera letra del segundo apellido.

(*) Nota: Los apellidos que contengan la letra "ñ" no podrán escribirse con esa letra puesto que hay teclados que son en inglés y no en español.

Si la persona sólo tiene un nombre y existe duplicidad:

- ✓ Escriba la primera letra del nombre en mayúscula, seguido por el primer apellido completo y la primera letra del segundo apellido.

7.3.3 Política para el manejo de usuarios

Como responsable en la entidad u organización de la creación de los usuarios con rol de "Administrador de Trámites", es decir quienes registrarán los trámites en el SUIIT 3 deberá tener en cuenta:

1. Lleve un control de los usuarios creados del SUIIT 3.
2. Vele porque los usuarios cambien periódicamente su contraseña, principalmente porque cambien la primera contraseña asignada cuando se crea el usuario.
3. Inactive los usuarios cuando salgan de vacaciones o cuando se retiren de la Institución.
4. Lleve un control de los usuarios creados e inactivados.
5. Reporte problemas a la Mesa de Ayuda del SUIIT, en caso de tener inconvenientes con su usuario o con los que cree.
6. Reporte a la Mesa de Ayuda en caso de vacaciones u otro motivo de ausencia, el reemplazo del rol de "Administrador de Usuarios". Esto para que otra persona pueda crear "Administradores de trámites" durante su ausencia.

"Es hora de resultados"

Página 72 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

7.3.4 Política para el manejo de claves

7.3.4.1 Por primera vez

Todo usuario que se cree por primera vez, debe tener una contraseña, password o clave con las siguientes indicaciones:

- ✓ Contener letras y números
- ✓ Ser de mínimo 8 caracteres

Esta clave le será notificada al correo electrónico institucional, registrado en el sistema.

7.3.4.2 Periódicamente

Debe cambiar su contraseña periódicamente, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

- ✓ Clave de fácil recordación
- ✓ Clave con letras y números intercalados
- ✓ Clave de mínimo 8 caracteres
- ✓ No escriba la clave en un papel cerca de su escritorio
- ✓ No divulgue o dé a conocer a otros su clave

7.4 RESPONSABILIDADES DE USUARIOS DEL SUIT Y CLAVES

Las responsabilidades de los usuarios del SUIT son:

- ✓ Responsabilícese de las acciones realizadas en el sistema con su usuario.
- ✓ Debe ser personal e intransferible.
- ✓ Siga las políticas de manejo de usuarios de la Institución.
- ✓ Siga las políticas sugeridas por el DAFP en cuanto a claves y usuarios para el SUIT 3.
- ✓ Informe su retiro por vacaciones, incapacidad o cancelación de contrato, para que el usuario sea inactivado y no lo entregue a la persona que lo reemplace.

7.4.1 Cambio de clave

Al utilizar el sistema por primera vez, debe cambiar la contraseña, password o clave desde la opción ***Mi cuenta***, De clic en *Cambiar contraseña*

Digite la clave asignada por el sistema, digite la nueva clave con las siguientes consideraciones:

“Es hora de resultados”

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

- ✓ Clave de fácil recordación
- ✓ Clave con letras y números intercalados
- ✓ Clave de mínimo 8 caracteres

7.5 DEL ADMINISTRADOR DE TRÁMITES DEL SUIT

Funcionario de la institución que tiene las funciones de registrar, corregir y actualizar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Se recomienda que el Administrador de Trámites sea un funcionario de planta, en aras de garantizar la continuidad en los procesos de capacitación y asesoría.

7.6 DEL GESTOR DATOS DE OPERACIÓN DEL SUIT

Funcionario de la institución que puede ser el mismo Jefe de Planeación o quien haga sus veces, el Administrador de Trámites u otro funcionario en quien se delegue la función de registrar los datos de operación de los trámites y OPA.

7.7 DEL ASESOR DE POLÍTICA

Funcionario del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP quien:

- ✓ Brinda capacitación y asesoría a los responsables de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites en las instituciones, en el uso y manejo de la herramienta.
- ✓ Valida y aprueba los trámites y OPA en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

7.8 DE LAS ÁREAS O PROCESOS

Los secretarios de Despacho y los líderes de áreas y/o de procesos, en coordinación con sus equipos de trabajo, permanentemente verificaran la necesidad de establecer procedimientos estandarizados para la prestación de servicios o la realización de trámites cuando las circunstancias así lo ameriten. En el evento que se identifique la necesidad de establecer un nuevo trámite, éste debe ser identificado y documentado conforme las instrucciones descritas

“Es hora de resultados”

Página 74 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

en el contenido del presente manual. En general se deben tener en cuenta las siguientes instrucciones:

- Identificar los trámites teniendo en cuenta los pasos, requisitos y documentos en las acciones a ejecutar por los usuarios, haciendo las siguientes preguntas, ¿Por qué?, ¿Para qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo? y ¿Dónde?
- Al identificar los pasos para ejecutar el trámite, pueden hacerse las siguientes preguntas: ¿Qué se está haciendo?, ¿Cuándo se hace?, ¿Quién lo está haciendo?, ¿Cuánto tiempo requiere?, ¿Cómo se está haciendo?, ¿Con qué se está haciendo? Y ¿por qué?
- Verificar el marco legal de cada trámite partiendo de la norma que lo crea y aquellas que lo modifiquen total o parcialmente.
- Al iniciar el análisis de los trámites es necesario tener como premisa el pensar en fortalecer los mecanismos de mejoramiento de atención al ciudadano respecto de sus relaciones con la Administración Pública (menos filas, mayor agilidad, mejor atención, mayor efectividad).
- Adoptar medidas que permitan reducir el número de pasos, los requisitos, los documentos, los costos, los tiempos de respuesta.
- Hacer un análisis pormenorizado de los costos monetarios y no monetarios para la entidad y el usuario.
- Establecer convenios entre instituciones, para facilitar los mecanismos de acceso de información al ciudadano. No trasladar al ciudadano el costo de información que se puede adquirir por otros medios o que la entidad produce.
- Agilizar los procedimientos internamente y reducir, si es el caso, algunos de los pasos que forman parte de ellos.
- Orientar la coordinación institucional, realizando análisis funcionales de los trámites entre instituciones del mismo sector o entre instituciones de otros sectores.
- Involucrar, en el análisis de los trámites, a los usuarios externos e internos, ellos podrán ayudar a realizar una mejor labor en la identificación y solución.
- Hacer mayor uso de las tecnologías de información, con ello pueden reducirse los tiempos de respuesta en la entrega de un producto o servicio al ciudadano.
- Verificar procedimientos como el licenciamiento, las autorizaciones, los permisos, los costos; si existe un pago para obtener el trámite, buscar los mecanismos para realizarlo utilizando herramientas tecnológicas.
- Eliminar requisitos para el ciudadano teniendo en cuenta la parte normativa; para ello es necesario hacer una revisión del marco jurídico de la actividad y el procedimiento de la Administración Pública.
- Integrar la prestación de servicios en una ventanilla única, cualquiera que sea el número de sistemas u organismos que intervengan. No se trata solamente de conectar redes, sino de garantizar el funcionamiento y la debida prestación del servicio.
- Al implementar un trámite utilizando medios electrónicos, debe hacerse un esfuerzo para ganar la confianza de los usuarios a través de acciones de formación y educación.

“Es hora de resultados”

Página 75 de 76

 GOBERNACION DE ARAUCA	MANUAL DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL USUARIO- OPA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	MN-DE-03	2	22/12/2015

Para dicha actividad se debe tener en cuenta que la normatividad vigente prohíbe a las autoridades públicas establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la Ley. Así mismo, prohíbe solicitar la presentación de documentos de competencia de otras autoridades

8. ANEXOS

Los anexos se relacionan en cada uno de los procedimientos de acuerdo al esquema que se presenta a continuación:

ANEXO	NOMBRE	CÓDIGO
1	Matriz inventario de trámites	N.A.
2	Matriz inventario de OPA	N.A.
3	Resolución 4798 de 2015	N.A.

9. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCION Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
Versión 1 18-12-2011	Crea la versión inicial del manual de trámites, establece los procedimientos adelantados por el comité y sus integrantes, fija los indicadores del proceso de trámites y genera una dinámica hacia el autocontrol y la prevención de posibles actos de corrupción.
Versión 2 18-12-2015	Se modifica la versión inicial del manual de trámites, estableciendo los procedimientos adelantados por el comité y sus integrantes, fija los indicadores del proceso de trámites y genera una dinámica hacia el autocontrol y la prevención de posibles actos de corrupción. Actualizando los procedimientos de registro en la nueva plataforma del SUIT versión 3.

“Es hora de resultados”

Página 76 de 76