



Manual de Procedimiento para la Gestión de Trámites y Servicios



**Alcaldía
de Sabaneta**

Contenido

1. Aspectos generales	3
1.1 Presentación	3
1.2 Objetivo general	3
1.3 Objetivos específicos	3
1.4 Alcance	4
1.5 Marco legal	4
2 Glosario.....	8
3. Perfil líder TIC.....	10
3.1. Definición de roles	12
3.2 Flujograma	14
4. Hojas de vida trámites y servicios	15
4.1.1 Trámites Secretaría de Educación y Cultura	15
4.1.2 Servicios Secretaría de Educación y Cultura	15
4.2.1 Trámites Secretaría de Movilidad y Tránsito.....	15
4.3.1 Trámites Secretaría de Hacienda.....	15
4.3.2 Servicios Secretaría de Hacienda.....	15
4.4.1 Trámites Oficina de Asesoría Jurídica	15
4.5.2 Servicios Secretaría de Salud	15
4.5.1 Trámites Secretaría de Salud	15
4.6.1 Trámites Secretaría de Gobierno y Desarrollo	15
4.7.1 Trámites Secretaría de Obras Públicas e Infraestructura	15
4.8.1 Trámites Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	15
4.8.1.2 Trámites Sisben Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial.....	15
4.8.2 Servicios Secretaría de Planeación y Desarrollo Tex	15
4.9.1 Trámites Secretaría del Medio Ambiente	15
4.9.2 Servicios Secretaría del Medio Ambiente	15
4.10.1 Servicios Secretaría de Inclusión Social y Familia.....	15
5. Cibergrafía	15

1. Aspectos generales

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios tiene como objetivo atender oportunamente las solicitudes, trámites y servicios de usuarios (ciudadanos) y partes interesadas, de acuerdo a los requisitos legales y a los establecidos por la Administración Municipal, creando cultura de Servicio al Ciudadano como la meta que se ha trazado la Administración Municipal referente al mejoramiento en el acceso y la atención de los usuarios con una administración cercana y comprometida con el buen servicio.

El Manual de Procedimiento para la Gestión de Trámites y Servicios es un documento administrativo de fácil consulta que define lineamientos y directrices de obligatorio cumplimiento.

Así mismo, se describe el perfil de los servidores públicos y/o contratistas para ser designados como líderes de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidos como Líderes TIC, en el cual se describe sus funciones, objetivos, responsabilidades, conocimientos básicos y las actividades que debe realizar como apoyo a los procesos de la Secretaría de Planeación, Subdirección de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnologías de información y Comunicación TIC.

1.2 Objetivo general

Definir los lineamientos y directrices para la adecuada gestión de los trámites y servicios que presta la Administración Municipal, con el fin de atender y satisfacer las necesidades de los usuarios y partes interesadas.

1.3 Objetivos específicos

- * Diseñar un Manual de Procedimiento para la Gestión de Trámites y Servicios.
- * Definir el perfil, responsabilidades, funciones, objetivos, conocimientos básicos y las actividades de apoyo.
- * Estandarizar el proceso de diligenciamiento de las hojas de vida de trámites y servicios.
- * Brindar a todo el personal de la Administración una guía de acceso a la información de los trámites y servicios de cada una de las dependencias.
- * Socializar y sensibilizar a todo el personal de la Administración el contenido del manual de Procedimiento interno para la Gestión de Trámites y Servicios.
- * Evaluar la creación, modificación y la racionalización de trámites y servicios de cara a la normatividad vigente.

1.4 Alcance

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos para permitir la estandarización de los procesos en trámites y servicios, definir el perfil de los líderes TICS de las diferentes secretarías y dependencias, logrando una gestión eficiente y eficaz que sirva para el cumplimiento de metas en la Administración Municipal de Sabaneta en aras de prestar un servicio conforme a los principios del debido proceso.

RESPONSABLES: en el numeral 3 se desienta los roles y responsabilidades para la adecuada gestión de los trámites y servicios que presta la Administración Municipal:

- * Todas las secretarías
- * Mesa de trabajo de racionalización de trámites
- * Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación TIC
- * Subdirección de Atención al Ciudadano
- * Control Interno
- * Asesores jurídicos de cada secretaría
- * Subdirección de Gestión Documental

1.5 Marco legal

Constitución Política de Colombia

Artículo 2. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo(...)”.

Artículo 83 “Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante estas”.

Artículo 209 “La función administrativa está al servicio de los intereses generales 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.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”.

Artículo 33 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. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades”.

Leyes

Ley 190 de 1995: “Por lo cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.

Ley 962 de 2003: “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos v entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

Ley 1474 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Ley 1437 de 2011: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, modificada por la Ley 2080 de 2021, “Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 2052 de 2020: “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.

Ley 2052 de 2020: “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.” la cual fue modificada por la Ley 2155 de 2021 “por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas. en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.

Decretos

Decreto 2150 de 1995: “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública”.

Decreto 4669 de 2005: “Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crea las instancias para los mismos efectos”.

Decreto 2623 del 2000: “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

Decreto 235 de 2010: “Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas”.

Decreto 2280 de 2010: “Por el cual se modifica el artículo 3 del Decreto 235 de 2010, el cual quedará así artículo 3: Para efectos de formalizar el intercambio de información de manera ágil, oportuna y confiable, las entidades públicas o los 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”.

Decreto Ley 019 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública”.

Decreto 103 de 2015: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1112 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1078 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

Decreto 1083 de 2015: “Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública (Título 24 trámites)” Crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT) y regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos”.

Decreto 1413 de 2017: “Por el cual se adiciona el título 17 a la parte dos del libro dos del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título IM de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”.

Decreto 1008 de 2018: “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la parte dos del libro dos del Decreto número 1078 de 2015; Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

Decreto Ley 2106 de 2019: “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

Decreto 620 de 2020: “Por el cual se subroga el título 17 de la parte dos del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentar parcialmente los artículos 53.54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e). j) y literal a) del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”.

Decreto 088 de 2022: “Por el cual se adiciona el Título 20 a la parte dos del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”.

Resoluciones

Resolución 1099 de 2017: “Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la Política de Racionalización de Trámites” derogada por la Resolución 455 de 2021 “Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”.

CONPES

CONPES 3292 de 2004: “Proyecto de racionalización y automatización de trámites”.

CONPES 3785 DE 2013: “Difusión e implementación del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) en diferentes entidades territoriales del país con el objeto de disponer de información actualizada sobre sus trámites y servicios”.

Otros

Directiva Presidencial 7 de 2018: “Medidas para racionalizar, simplificar y mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y el Ordenamiento Jurídico”.

Sistema Único de Información de Trámites - SUIT: Guía metodológica para la racionalización de trámites.

Guía de lenguaje claro: Conocer y apropiarse la Guía de lenguaje claro para los servidores públicos, expedida por el DNP.

Guía para la racionalización de trámites: Conocer y apropiarse la Guía para la racionalización de trámites.

Ley 1712 de 2014: Conocer la Ley de transparencia y acceso a la información.

Ley 2052 de 2020: Disposiciones transversales en relación a la racionalización de trámites.

Decreto 2106 de 2019: Normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Manual de Trámites y Servicios: conocer y apropiarse el Manual de Trámites y Servicios.

2. Glosario

Atención al Ciudadano: es el servicio prestado a toda persona sin distinción que en algún momento solicite frente a la Administración Municipal de Sabaneta información, colaboración, apoyo, asesoría y orientación frente a los trámites y servicios.

Automatización: es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

Canal: medio por el cual el usuario accede al servicio para realizar un trámite.

Ciudadano: persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes.

Manual: documento guía que otorga un soporte para fundamentar un procedimiento, el cual es utilizado por las partes interesadas.

Optimización: conjunto de actividades o iniciativas de racionalización o simplificación administrativas que componen las mejoras de optimización propuestas por una cadena de trámites.

Procedimiento: es un conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias.

Proceso: conjunto de pasos sucesivos para realizar un trámite.

Racionalización: proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permita reducir estos, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado, y la eliminación de regulaciones innecesarias y de obstáculos administrativos a los empresarios e inversionistas, apuntando a mejorar la competitividad del país.

Requisitos: documentos, pasos o condiciones necesarios para la ejecución del trámite.

Servicio: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Servidor público: aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la constitución, la ley y el reglamento (Constitución Política 1991, art 123).

Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones — Programa Gobierno en Línea.

Software: es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

Trámite: es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

Usuario: toda persona natural o jurídica que se beneficia con el trámite o servicio.

Portal Único del Estado: único punto de acceso digital del ciudadano a todos los trámites, servicios, información pública y ejercicios de participación, colaboración y control social que ofrecen las entidades del Estado. www.gov.co

Carpeta Ciudadana: es un espacio gratuito en internet donde los colombianos podrán almacenar, recibir y compartir documentos o registros que se generan en su relación con el Estado, a lo largo de toda su vida. carpetaciudadana.and.gov.co

3. Perfil Líder TIC

PERFIL LÍDER TIC DE LAS SECRETARÍAS — ALCALDÍA DE SABANETA

Propósito principal del líder TIC

Gestionar adecuadamente las actividades relacionadas con los trámites y servicios que presta la secretaría donde desempeña sus labores.

Actualizar las hojas de vida de los trámites y servicios: realizar los ajustes necesarios en la ficha cada semestre (enero 31 y julio 30 de cada año) y cuando cualquiera de sus campos haya modificado la información referente al procedimiento y/o datos generales de la prestación del servicio.

Remitir las hojas de vida: mediante la plataforma SHAM se diligencian las hojas de vida para dar inicio al flujo de aprobación, ver 3.2 Flujograma.

Atender solicitudes: responder oportunamente las solicitudes de información y/o requerimientos realizados por la Secretaría de Planeación, Subdirección de Atención al Ciudadano y Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación TIC relacionados con los trámites y servicios que presta la secretaría.

Inventario de trámites y servicios: revisar la plataforma SHAM y hacer seguimiento a las hojas de vida con el fin de verificar su vigencia y mantener actualizada la información.

Convocatorias: asistir a las reuniones, talleres, capacitaciones y demás actividades a las que sea convocado por la Secretaría de Planeación, Subdirección de Atención al Ciudadano y Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación TIC, relacionadas con los trámites y servicios. (Mesa de trabajo de racionalización de trámites).

Priorizar y racionalizar los trámites y servicios.

Información definida para el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Identificación de activos de información.

Proyecto de Desarrollo de Ciudad Inteligente.

En caso de que el trámite o servicio sea implementado en línea, el líder TIC deberá informar a la Oficina TIC el paso a paso de cómo se realizaría de forma virtual y debe estar enunciado en el listado de momentos.

Funciones esenciales

Conocimientos básicos

Profesional en cualquier área con conocimientos básicos en ofimática, herramientas digitales y plataformas virtuales.

Conocer la misionalidad de la secretaría e identificar los procesos y procedimientos que realiza de cara al ciudadano.

Conocer y apropiarse la Guía de lenguaje claro para los servidores públicos, expedida por el DNP.

Conocer y apropiarse la Guía para la racionalización de trámites.

Conocer las Leyes 1712 de 2014 “Ley de transparencia y acceso a la información” y 2032 de 2020 “Disposiciones transversales en básicos relación a la racionalización de trámites”.

Decreto 2106 de 2019 Normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública y la normatividad aplicable al proceso de gestión de trámites y servicios.

Conocer y apropiarse el Manual de Procedimiento para la Gestión de Trámites y Servicios.

Conocer el portal único del Estado **www.gov.co** y **carpetaciudadana.and.gov.co**

Competencias

Liderazgo en la secretaría que desempeña sus funciones.

Ser proactivo y diligente en las actividades relacionadas con la gestión de los trámites y servicios.

Competencias preferiblemente ser funcionario de carrera administrativa y/o provisionalidad.

Tener enfoque de mejora continua.

Apoyo al proceso de gestión de trámites y servicios

Trámites en línea: suministrar oportunamente la información de los trámites y servicios que cumplan los criterios técnicos para desarrollar en línea o parcialmente en línea.

Racionalización de trámites y servicios: participar objetivamente del proceso de racionalización de trámites aportando ideas que permitan simplificarlos y evitar reprocesos en la prestación de los servicios, con el fin de agilizar, reducir y eliminar tiempos y sobrecostos.

Automatización de procesos: identificar los procesos manuales que puedan ser automatizados, analizando las necesidades y posibles soluciones que posean componente tecnológico, digital y/o de arquitectura (software y hardware), con el fin de contribuir a la transformación de la entidad y mejorar la eficiencia administrativa de la secretaría.

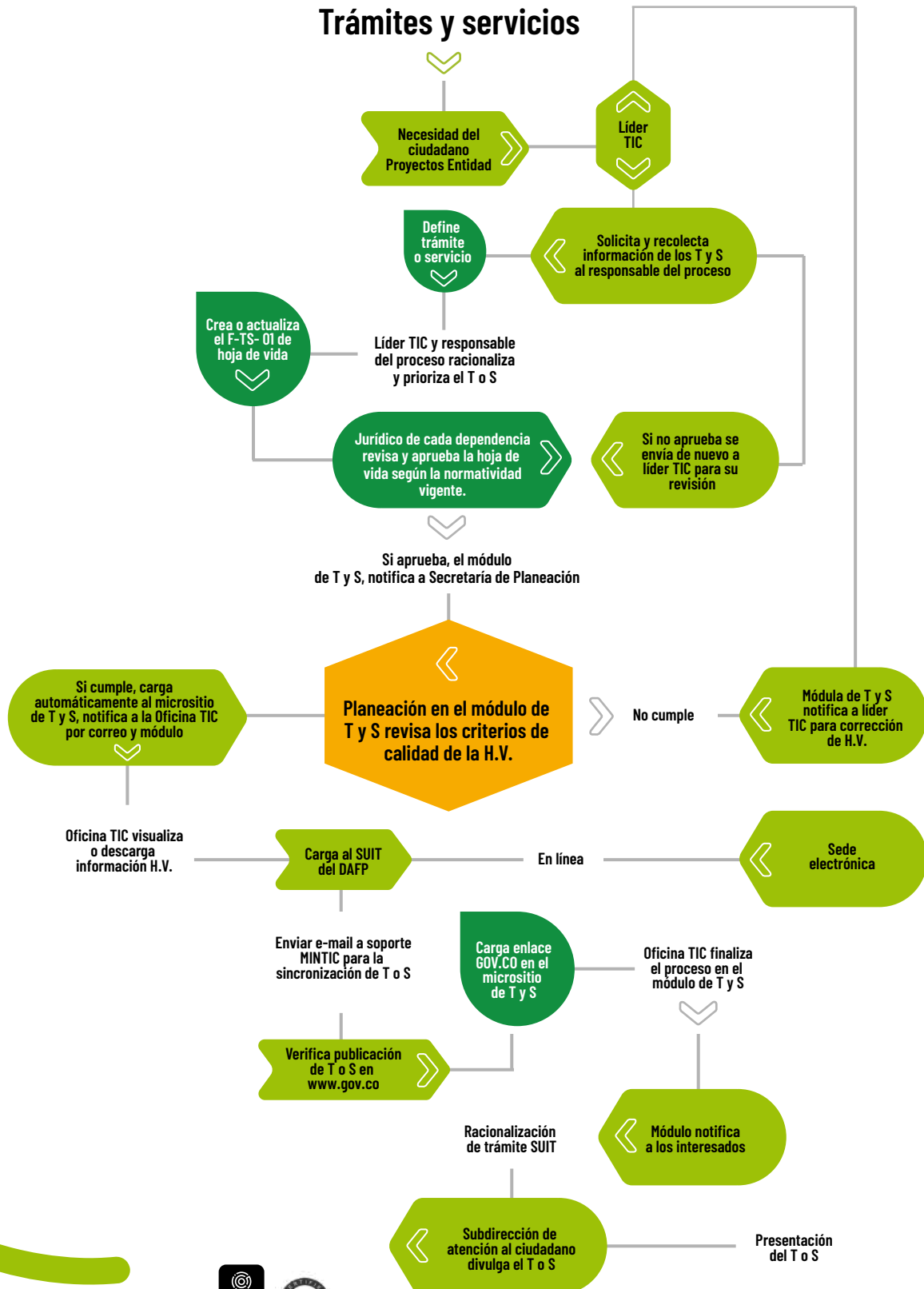
3.1 Definición de roles

Responsable	Actividad	Rol
Todas las secretarías	<p>Crear, racionalizar, actualizar y ofrecer de manera adecuada y eficiente la prestación de los trámites y servicios de la entidad.</p>	<p>Propietarios naturales y responsables de los trámites y servicios.</p>
Mesa de trabajo de racionalización de trámites	<p>Definir los lineamientos de la política de racionalización de trámites y servicios.</p> <p>Verificar la información y el cumplimiento de los criterios de calidad reportados en las hojas de vida de los trámites o servicios.</p> <p>Adelantar la consolidación y monitoreo a la estrategia de racionalización de trámites a través del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT-.</p>	<p>Líder de la estrategia de racionalización de trámites. (Secretaría de Planeación, Subdirección de Atención al Ciudadano y Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación TIC).</p>
Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación TIC	<p>Administrar el módulo de trámites y servicios.</p> <p>Publicar las hojas de vida de trámites y servicios en el portal www.sabaneta.gov.co.</p> <p>Registrar los trámites y servicios en la Plataforma SUIT, así como la estrategia de Racionalización de Trámites al 31 de enero de cada año, según la Ley 2052 de 2020.</p> <p>Sincronizar con el portal www.gov.co</p> <p>Administrar la sede electrónica.</p> <p>Desarrollar los trámites y servicios en línea.</p> <p>Capacitar en la estrategia de racionalización de trámites.</p>	<p>Administrador técnico de trámites y servicios.</p>

Responsable	Actividad	Rol
Subdirección de Atención al Ciudadano	Identificar e informar a la mesa de trabajo de racionalización de trámites y servicios las necesidades de nuevos trámites.	Orientador de los trámites y servicios.
Control Interno	<p>Verificar el correcto cumplimiento por parte de cada uno de los operadores responsables de la cadena de trámites y servicios.</p> <p>Adelantar el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites a través del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT-.</p>	Seguimiento.
Asesores jurídicos de cada secretaría	Revisar y aprobar las hojas de vida de los trámites y servicios dentro del marco jurídico (en caso tal que el Asesor jurídico de cada secretaría requiera asesoría adicional debe ser escalada a la oficina jurídica).	Revisión y aprobación.
Subdirección de Gestión Documental	<p>Apoyar a la Oficina TIC para la integración de la Gestión Documental en el proceso de radicación con el fin de garantizar la trazabilidad y la consulta efectiva hacia la ciudadanía.</p>	Apoyo

3.2 Flujoograma

El jurídico de cada dependencia revisa y aprueba la hoja de vida, según la normatividad vigente.



4. Hojas de vida de Trámites y Servicios.

<https://sabaneta.gov.co/tramites/descripcion>

5. Cibergrafía

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/normasfp.php>



Alcaldía
de Sabaneta