



GESTIÓN DEL SERVICIO

PROGRAMA DE TRÁMITES Y SERVICIOS



**TRÁMITES Y
SERVICIOS UNAL**



PROPÓSITO

Implementar la política de **racionalización de trámites**, en virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012.





Política de Racionalización de Trámites

Política orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.



Modelo Integrado de Planeación Y Gestión - MIPG

En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la política de racionalización de trámites se encuentra en la dimensión “Gestión con valores para resultados”, que permite una adecuada operación de la entidad y mejorar la relación “Estado Ciudadano”.

Tomado de: Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/material-de-capacitación>)



¿POR QUÉ NOS APLICA?

Según el artículo 2 de la Ley 962 de 2005 1 y del Decreto Ley 019 de 2012 la política de Racionalización aplica:

1

Todos los organismos y entidades de la administración pública que ejerzan funciones de carácter administrativo del orden nacional y territorial.

2

Particulares que desempeñen funciones administrativas.

3

Empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza.



¿POR QUÉ NOS APLICA?

TRÁMITE

Conjunto o 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 ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

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.

CONSULTA DE INFORMACIÓN

Está relacionado a un proceso misional de la entidad.
Es gratuito para la ciudadanía.
Es un certificado, constancia, paz, salvo o carné.
Está relacionada con pedir información contenida en bases de datos.
El resultado es Información inmediata y digital.

Tomado de: Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/material-de-capacitación>)



¿POR QUÉ NOS APLICA?

INFOTRÁMITE

Aplicativo institucional establecido para la administración y registro de las hojas de vida de los trámites y servicios de los diferentes procesos de la Universidad Nacional de Colombia.

SUIT

Instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos - OPA del Estado Colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el Artículo 1 de la Ley 962 de 2005.

Tomado de: Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/material-de-capacitación>)



ATRIBUTOS DEL SERVICIO



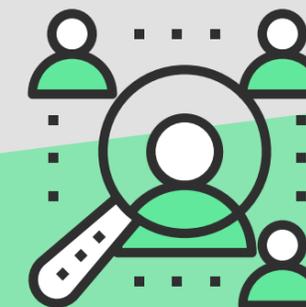
Actitud - Amabilidad - Empatía

Acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva con cortesía, calidad y cordialidad en el trato.



Oportunidad

Cualidad de oportuno. Cumplir los plazos establecidos en la prestación del servicio.



Confiability

Confianza que genera el servidor público al prestar los servicios, exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas respecto a la planeación o requisitos del servicio definidos.



ATRIBUTOS DEL SERVICIO



Veracidad de la información

Información que se ajuste a la verdad o a la realidad asociada al servicio, respecto a las fuentes que la generan.



Pertinencia

Cumplir el objetivo o propósito trazado, en especial que el usuario obtenga el resultado esperado.



Disponibilidad y accesibilidad de la información

Información actualizada y completa, para facilitar la consulta de los usuarios respecto a la información asociada al servicio.



BENEFICIOS

Prestar un mejor servicio a los usuarios.

Identificación y ejecución de acciones de mejora de cara al usuario.

Identificación de usuarios, puntos de atención, pasos para la ejecución de los trámites.

Satisfacción de los Usuarios

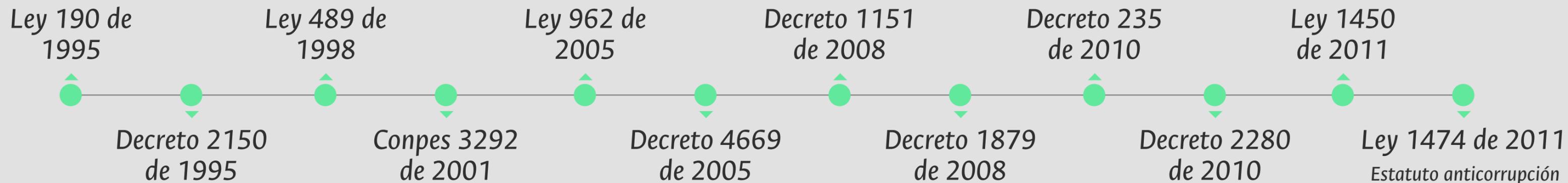
Identificación de soporte normativo y procedimientos asociados.

Cumplimiento de las disposiciones legales frente a la racionalización de trámites.

PROGRAMA DE TRÁMITES Y SERVICIOS



NORMATIVIDAD



Constitución Política de 1991 (Art. 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.

Ley 962 de 2005

Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

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 1499 de 2017

Modelo integrado de planeación y gestión.



POLÍTICA DEL SERVICIO UNAL



Nuestro compromiso

Prestar servicios de docencia, investigación, extensión y de gestión académico-administrativa con calidad.



¿Cómo lo logramos?

Mediante la incorporación de la excelencia como hábito en nuestros servidores públicos.



Finalidad

El cumplimiento de los propósitos misionales y la satisfacción de los usuarios internos y externos.



¿EN QUÉ HEMOS AVANZADO?

INVENTARIOS

Actualización de inventarios de Trámites y Servicios.

Actualización de hojas de vida de Trámites y Servicios.

Actualización de estrategias de racionalización de trámites.

Recopilación de datos de operación.

PROTOCOLO DEL SERVICIO

Actualización de la Guía de Racionalización de Trámites y Servicios.

Actualización de atributos del servicio 2020.

Caracterizaciones de usuarios y partes interesadas 2019.

Elaboración y divulgación.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuesta de satisfacción (2017, 2018, 2019, 2020).

Identificación de oportunidades de mejora y de cultura del servicio.

Estrategia de participación de usuarios en la mejora del servicio.

AUTOMATIZACIÓN

Actualización de la Guía de Racionalización de Trámites y Servicios.

Criterios para priorización de trámites y servicios para la automatización.

Implementación de acciones de automatización de trámites y servicios.



La racionalización de los **trámites**

debe ser vista como un

proceso permanente, basado en pequeñas mejoras, constantes y continuas.

Concepto conocido como **Kaizen**

(cambio para mejorar)

¡GRACIAS!



**TRÁMITES Y
SERVICIOS UNAL**