

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES	Código: PR-GT-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 30/08/2013

1. OBJETIVO:

Determinar la metodología para la atención de los trámites que se realizan en la Administración Municipal de Itagüí, con el fin de prestar un buen servicio a los usuarios que los requieran.

2. ALCANCE:

Inicia con la Identificación de los trámites de competencia del Municipio y termina con el seguimiento y control a la gestión de los trámites y la aplicación de acciones de mejoramiento a la gestión de los mismos.

3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de los Secretarios de Despacho de las Secretarías involucradas en la atención de los trámites, velar por el cumplimiento, la adecuada aplicación y actualización de este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

3.1 Producto o Servicio No Conforme: Es todo producto o servicio prestado por la Empresa a sus clientes cuyo resultado no cumplen con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes

4.2. PQRS: Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias.

4.3 Trámite: Diligencia necesaria para la realización de asuntos o el logro de un beneficio.

5. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Identificar los trámites y los requisitos para cada uno de ellos: El (la) Profesional Universitario(a) o Técnico(a)	Profesional Universitario(a)	No Aplica

Revisado por: María Del Carmen Carmona	Aprobado por: José Leonardo Arango
Cargo: Subdirectora de Información y Caracterización	Cargo: Director Administrativo de Planeación



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-GT-01

Versión: 01

**Fecha de Actualización:
30/08/2013**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
responsable de realizar trámites en cualquiera de las dependencias donde se realizan trámites identifican los trámites que se realizan en dicha área, de acuerdo a lo establecido en el manual de trámites e identifican los requisitos para cada uno de ellos.	Técnico(a)	
2. Consultar el Inventario de trámites: El (la) Profesional Universitario(a) o Técnico(a) responsable de realizar trámites verifica en el “Inventario de Trámites” si el trámite está incluido, en caso contrario lo documenta, teniendo en cuenta lo establecido en el Ficha técnica de trámites y solicita al Líder del proceso de trámites, la inclusión de este al manual de trámites.	Profesional Universitario(a) Técnico(a)	FO-GT-02 Inventario de Trámites
3. Documentar el Trámite: El (la) Profesional Universitario(a) o Técnico(a) responsable de realizar trámites documenta el trámite diligenciando en su totalidad la Ficha Técnica de Trámites y lo entrega al responsable de Gobierno en Línea de la Entidad.	Profesional Universitario(a) Técnico(a)	FO-GT-01 Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites
4. Presentar los trámites para Revisión y Aprobación: El Responsable de Gobierno en Línea de la Entidad, presenta los trámites documentados al Comité de Gobierno en Línea para su aprobación.	Responsable de Gobierno en Línea	Acta
5. Realizar las Gestiones necesarias para la aprobación y Publicación de los trámites: El Responsable de Gobierno en Línea de la Entidad realiza las gestiones necesarias ante las entidades competentes para la aprobación y publicación de los trámites en el Portal de Gobierno en Línea.	Responsable de Gobierno en Línea	Publicación del Trámite
6. Identificar y priorizar los trámites a realizar en línea: El Responsable de Gobierno en Línea conjuntamente con el Comité de Gobierno en Línea, identifican y priorizan los trámites que van a ser atendidos o realizados en línea por parte de la Entidad.	Responsable de Gobierno en Línea	Acta
7. Implementar los trámites en línea: El Responsable de Gobierno en Línea de la Entidad, realiza las gestiones necesarias para la implementación en línea de los trámites priorizados por el Comité de Gobierno en Línea.	Responsable de Gobierno en Línea	No Aplica
8. Publicar y Socializar los trámites y sus requisitos: El Líder del proceso de Trámites se asegura de la difusión y comunicación de los trámites incluidos en el inventario de Trámites a toda la comunidad, especialmente a los grupos interesados dependiendo de la naturaleza del trámite, y de la publicación de los mismos a través del portal de Gobierno en	Líder del proceso de Trámites	Registro en la Página Web



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-GT-01

Versión: 01

Fecha de Actualización:
30/08/2013

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
línea y de la página web del Municipio (www.Itagui.gov.co)		
9. Recibir la solicitud y Orientar al Usuario: El (la) Profesional Universitario(a) o Técnico(a) responsable de realizar trámites, en el área correspondiente, orienta al usuario con respecto a los requisitos a presentar, documento a obtener, tiempo de respuesta y el costo según lo establecido en Ficha Técnica del Trámite respectivo, contenida en el manual de trámites, le entrega una copia de la ficha, si es necesario y le informa que la misma también puede ser consultada en la página web del Municipio de Itagüí. (www.Itagui.gov.co).	Profesional Universitario(a) Técnico(a)	No Aplica
10. Recibir la documentación y verificar el cumplimiento de requisitos: El (la) Profesional Universitario(a) o Técnico(a) responsable de realizar el trámite revisa la documentación presentada por el usuario, verifica que cumpla con los requisitos, establecidos en la Ficha Técnica del Trámite respectivo, contenida en el manual de trámites, si no encuentra ninguna inconsistencia, le da el visto bueno en la solicitud y remite al Usuario al Centro Documental para que radique la documentación, de lo contrario le informa al usuario para que complete la documentación y pueda continuar con el trámite.	Profesional Universitario(a) Técnico(a)	No Aplica
11. Gestionar el Trámite: El (la) Profesional Universitario(a) o Técnico(a) responsable de realizar el trámite, gestiona las actividades para la expedición del trámite, teniendo en cuenta lo establecido en la Ficha Técnica de Trámites respectiva y entrega al usuario el documento generado por el trámite (Auto, Certificado, Resolución, Licencia, Copias de Documentos, etc.).	Profesional Universitario(a) Técnico(a)	Documentos, Actos Administrativos
12. Realizar seguimiento al producto no conforme y a la prestación del servicio: Los Secretarios de Despacho de las dependencias donde se realizan trámites realizan seguimiento permanente al control del producto no conforme y al cumplimiento de lo establecido en el Formato Ficha Técnica de Trámites, de encontrarse algún incumplimiento se actúa de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el control del servicio y/o producto no conforme.	Secretarios de Despacho	No Aplica
13. Recibir y Atender las QRS: Los Secretarios de Despacho de las dependencias donde se realizan trámites reciben y tramitan las QRS, relacionadas con los trámites, presentadas por los usuarios, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	Secretarios de Despacho	Oficios



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-GT-01

Versión: 01

Fecha de Actualización:
30/08/2013

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>14. Revisar periódicamente los trámites y aplicar políticas de racionalización de trámites acorde con lo establecido en la normatividad vigente aplicable: El Comité de Gobierno en Línea y El responsable de Gobierno en Línea de la entidad, periódicamente revisan los trámites de la entidad y de acuerdo a la normatividad vigente aplicable aplican políticas de racionalización de trámites.</p>	Comité de Gobierno en Línea	Actas
<p>15. Aplicar acciones de mejoramiento: Los Secretarios de Despacho de las dependencias donde se realizan trámites con sus equipos de trabajo, periódicamente, analizan la gestión de los trámites del área y las PQRS relacionadas con los trámites y se aseguran de tomar y documentar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del proceso, de acuerdo a lo establecido en el proceso de Análisis y mejoramiento continuo.</p>	Secretarios de Despacho	FO-AM-09 Plan de mejoramiento

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 962 de 2005
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Sentencia C-810 de 2011
- Decreto Nacional 019 de 2012
- Manual de trámites
- Proceso de Atención al Ciudadano
- Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Procedimiento para el control del servicio y/o producto no conforme

7. CONTROL DE LOS REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-GT-02	Inventario de Trámites	Secretarios de Despacho	Oficina de los Responsables	P.C. Responsables Manual de trámites	Archivos y Carpetas de uso exclusivo del responsable	El Establecido en la tabla de retención documental	Archivo Central
FO-GT-01	Formato básico de identificación de hoja						



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Código: PR-GT-01

Versión: 01

Fecha de Actualización:
30/08/2013

	de vida de trámites						
MA-GT-01	Manual Trámites	Líder del Proceso					
FO-AM-09	Plan de mejoramiento	Líder del Proceso		Carpeta Mejoramiento Continuo	Archivos y carpetas de uso exclusivo del responsable	2 años	Destruir

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/08/2013	No Aplica para esta Versión

9. ANEXOS:

FO-GT-01 Formato básico de identificación de hoja de vida de trámites

FO-GT-02 Inventario de Trámites

FO-AM-09 Plan de mejoramiento