

INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE TRÁMITES

(Fecha actualización noviembre 18 de 2009)

I.- Criterios Generales definidos en el tratamiento de publicación de trámites en el SUIT

1. **Trámites a publicar:** En el SUIT se publican sólo los trámites **administrativos**, por lo tanto no pueden registrarse los tramites que tengan que ver con alguna etapa de los procedimientos contencioso administrativos o jurisdiccionales. Por lo tanto no pueden registrarse trámites de conciliación prejudicial ni de cobro coactivo.
2. **Tratamiento de trámites nacionales:** Los trámites nacionales tales como Cédula de Ciudadanía, Certificado Judicial y Pasaporte, no se pueden registrar como trámites municipales o departamentales. Estos trámites están registrados en la entidad competente para el tema. Si el municipio insiste pueden ser incluidos en el listado de trámites que se publica en la página Web de la respectiva entidad con un link al SUIT al trámite respectivo.
3. **Tratamiento trámites Sisben:** Los trámites de Sisben, cuentan con el modelo respectivo, y se publicarán en el SUIT en cada municipio. No pueden aparecer como servicios.
4. **Tratamiento entidades que administran los trámites en Concesión o esquemas similares de administración con terceros:** Cuando una entidad haya entregado en concesión o bajo otra modalidad los trámites y servicios, se definió que dado que la función está en cabeza de la respectiva entidad, quien tiene la obligación de ejercer la permanente vigilancia de la actividad que desarrolla la firma contratista y teniendo en cuenta que la obligación del Estado es mantener la regulación, control y vigilancia de los servicios (art. 365 CP), los trámites y servicios se publican en la entidad respectiva. El manejo que se está dando es el siguiente:
 - a) En el en que consiste, se debe indicar al final de la descripción, después de un punto seguido: Nota: Este trámite se ha otorgado en concesión a la firma
 - b) Cuando sea pertinente se precisa igualmente en los pasos a seguir.
 - c) En los puntos de atención se señala las sedes de la firma concesionada donde se realiza el trámite o servicio.
5. **Respecto de la Normatividad,** cuando aplica toda la norma, se debe incluir la expresión “todos”. Ya no se publica con un punto.
6. **Trámites relacionados con el tema de Tránsito:** La revisión por parte de los aprobadores de Bogotá, de los trámites relacionados con tránsito se convalidarán con el Ministerio de Transporte para ajustarlos a las nuevas disposiciones y decisiones.
7. **Respecto de la publicación de la normatividad del orden nacional:** Las normas (leyes, decretos de orden nacional) que no puedan ser publicados

en la página Web del ente territorial, podrá realizarse el link a las siguientes entidades:

- a) Página Web del Senado de la República
- b) Presidencia de la República
- c) Entidad del Orden nacional líder del tema (Ejemplo Ley 100 Ministerio de Protección Social; RUNT Ministerio de Transporte etc.)

8. **Respecto de la publicación de la normatividad de orden territorial.** Por regla general debe encontrarse publicada en la página Web de la entidad. En aquellos casos de fuerza mayor como imposibilidad por no contar con página Web, se deberá remitir al Gerente del Proyecto la respectiva normatividad escaneada (acuerdo, ordenanza, decreto municipal etc), para que sirva de soporte para el análisis respectivo de los aprobadores del DAFP.
9. **Nombre de los Trámites:** Los nombres que se repiten en las diferentes ciudades deberán indicar la ciudad. Por ejemplo los del SISBEN, deben indicar en Cali, o en Barranquilla etc.

II- CRITERIOS DE REVISION DE LOS TRAMITES

Aspectos Generales

1. Conocer la visión y misión de la entidad.
2. Conocer los procesos y procedimientos definidos en la entidad.
3. De acuerdo con los procesos misionales de la entidad, conocer su normatividad.

Aspectos Específicos

Conjuntamente el Operador Regional y el Administrador de Trámites deben levantar la información de los trámites, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Levantar la información del trámite con el dueño del proceso, realizando preguntas tales como: qué obtiene el usuario como resultado, para qué le sirve el resultado. Esto con el fin de estructurar el trámite y definirlo en lenguaje sencillo.
2. Registrar la información de los trámites en las hojas de vida de Excel.
3. Utilizar lenguaje *Ciudadano* en el ingreso de información.
4. En lo posible evitar el uso de términos técnicos y extranjerismos.
5. La redacción debe ser clara, concreta, precisa y sencilla.
6. Tener en cuenta las reglas *Ortográficas*.
7. Utilizar mayúscula únicamente al inicio de un título, oración, frase o párrafo
8. Utilizar mayúscula sostenida únicamente para enunciar siglas, después de definirla entre guiones. Ej. Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
9. Revalidar la información registrada en la hoja de vida del trámite con el dueño del proceso.

Registro del trámite

Nombre del trámite

1. Utilizar nombres cortos, concretos y precisos para que el usuario los pueda identificar con facilidad.
2. Tener como referencia el nombre del trámite como lo cita la norma que lo crea.
3. En ningún caso puede corresponder a la acción del ciudadano frente a la entidad (Ej. Solicitud).

En qué consiste

Definir el trámite en términos generales, teniendo en cuenta el resultado que se obtiene y para qué le sirva al usuario (Ej. Encuesta del SISBEN: Aplicación de una encuesta, con el fin de obtener información socioeconómica confiable y actualizada de grupos específicos, que permita categorizar e identificar los posibles beneficiarios de programas sociales por parte de la Alcaldía en las áreas de salud, educación y bienestar social).

Lugares y fechas

1. La información de sedes, direcciones, números telefónicos y horarios de atención debe ser registrada por el Administrador de Contenidos, previo al registro de la información del trámite/servicio.
2. En el campo de sedes/puntos de atención, en el ítem "comentarios" se debe registrar un horario especial para el trámite/servicio, en el evento que se requiera (Ej. apostilla y legalizaciones) y no volver a ingresar la información de direcciones y números de teléfono

Análisis

En el análisis que se haga al trámite se debe tener en cuenta:

1. Los requisitos son el factor más relevante para efectos de dar cumplimiento con lo establecido en la Ley 962 de 2005 (***Información y publicidad. Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, cuyo funcionamiento coordinará el Departamento Administrativo de la Función Pública; entidad que verificará para efectos de la inscripción que cuente con el respectivo soporte legal***).
2. Revisar las prohibiciones consagradas en la Ley 962 de 2005, Capítulo I, artículos del 1 al 25, en aspectos tales como no exigir autenticación de firmas, declaraciones extrajudicial, comprobación de pagos anteriores etc.
3. La norma que soporta el trámite da los elementos suficientes para definir entre otros aspectos, el nombre del trámite, requisitos, documentos, pasos exigibles al usuario, la vigencia.
4. La norma es la fuente primaria de información del trámite y se complementa con la suministrada por los líderes o dueños de los procesos.

Procedimiento para publicación

1. El Administrador de Trámites debe ingresar la información con el acompañamiento del Operador Regional.
2. El operador Regional debe enviar la información para revisión y aprobación del Coordinador Territorial.
3. El Coordinador Regional debe validar, consolidar y enviar la información al DAFP para su publicación.

4. El grupo aprobador (Contratistas) del DAFP es el responsable de realizar una revisión y análisis de la información, bajo los parámetros definidos por el Departamento.
5. Como resultado del análisis se presentan dos acciones a realizar:
 - √ Publicar el trámite
 - √ Devolver el trámite para corrección, con las observaciones en el SUIT correspondientes para facilitar al Administrador de Trámites su comprensión y la realización de los ajustes, para su posterior publicación. El propósito es realizar unas observaciones completas y claras, para evitar que el trámite rebote varias veces hasta que esté listo para su publicación.