



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA



Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos

2 0 2 0



Oficina Asesora de Direccionamiento
Estratégico e Inteligencia Competitiva
Sección de Atención al Ciudadano



Contenido

Introducción	3
Justificación	3
Objetivos	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Marco teórico	5
Referentes normativos	6
Principios o generalidades	7
Estrategia	9
Fundamentos	9
Fases	10
Bibliografía	13
Lista de figuras	15



Introducción

La política de antitrámites, establecida por el Gobierno nacional, a través de la Ley 962 de 2005 (2005), debe ser integrada por todas las instituciones del país que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, con el fin de mejorar y optimizar sus procesos y sus trámites, y así buscar el beneficio de todas las partes relacionadas, debido a que, tanto para el ciudadano como para la entidad, esto implica una reducción de tiempos, documentación, costos y energía. Además, permite redefinir la organización, brindando una trazabilidad en cada paso del recorrido que implica cada uno de los trámites o procesos de la entidad, los cuales se hacen más efectivos y, por ende, la gestión en general.

Con fundamento en la anterior obligatoriedad, la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) brinda un marco metodológico, teórico y normativo de la racionalización de sus trámites, mediante la creación de una política que toma en cuenta los referentes teóricos básicos, la normativa nacional y las estrategias para su debida implementación, consolidándose como una guía práctica que fundamenta la puesta en marcha de los lineamientos de racionalización de sus trámites. Con la política, se busca facilitar la planeación y la ejecución de sus procesos y trámites, al igual que el seguimiento a ellos, impulsando la mejora al servicio brindado, pasando por unas fases específicas con funcionalidades definidas que son necesarias para que la política se ejecute de una manera satisfactoria, teniendo en cuenta la participación, la innovación y la promoción de buenas prácticas para orientar todos los esfuerzos en la racionalización de procedimientos y trámites que componen la gestión de la Universidad y facilitar la ejecución de rediseños y mejoras de manera estructurada.

Justificación

Haciendo uso de acciones normativas, administrativas y tecnológicas, que permiten optimizar y automatizar los trámites y los procesos, y una mayor participación de los ciudadanos luego de identificar y facilitar los distintos trámites en los que ellos intervienen, la Universidad Militar Nueva Granada implementa su Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos, para así dar una transparencia en cada uno de sus procesos, aprovechando los recursos tecnológicos y brindándole confianza a la sociedad mediante la implementación de las tecnologías de la de la información y de la comunicación (TIC).

En consecuencia, por medio de la simplificación, la eliminación, la estandarización, la automatización y la optimización de los trámites y los procedimientos administrativos, se logra una mayor eficiencia en los distintos procesos, dándoles respuestas ágiles a los ciudadanos y ofreciendo un mejor uso a los recursos. De igual forma, respetando todas las normas que la respaldan, con la implementación de la política se busca siempre disminuir los niveles de corrupción y, por tanto, aumentar la transparencia de la Universidad.

Objetivo general

Establecer metodológicamente la estrategia que permita tanto diagnosticar y analizar trámites y procesos ineficaces como diseñar y proponer acciones de mejora en relación con la racionalización de trámites de manera efectiva, sencilla y práctica.

Objetivos específicos

- Desarrollar acciones para la mejora en los trámites y procedimientos administrativos, mediante la racionalización orientada a simplificarlos, estandarizarlos, eliminarlos, optimizarlos y automatizarlos, para facilitar su acceso.
- Aportar al desarrollo de la transparencia, la democracia, la modernización y la participación ciudadana en la interacción entre la UMNG y la comunidad.
- Reducir costos, tiempos de ejecución, documentos, requisitos y procesos, creando condiciones de confianza en la interacción entre el ciudadano y la institución.
- Promover el uso de medios tecnológicos y de comunicación, para que los ciudadanos accedan a la información y a la ejecución de trámites y procedimientos, de forma eficiente y eficaz.
- Fomentar la efectividad en la gestión de la Universidad en cuanto a la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, a través del ajuste y de la mejora de procesos.
- Impulsar los buenos valores existentes en la relación entre el ciudadano y la UMNG, y así contribuir a su acercamiento.



Para entender y comprender la Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos, es importante tener en cuenta las definiciones de las siguientes expresiones, para lograr darles sentido a las temáticas que se abordan en ella:

- **Trámite**

Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio (Función Pública, s. f.b).

Para que quede claro cómo se diferencian los trámites de otros procedimientos administrativos, la Función Pública responde de la siguiente forma: «Los trámites tienen un marco legal que los crea y los vuelve obligatorios para acceder a un derecho, cumplir con una obligación o ejercer una actividad; mientras que los otros procedimientos administrativos (OPA) pueden incluir beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación dependen de la voluntad o potestad institucional» (Función Pública, 2019).

- **Procesos**

«Una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad» (Departamento Administrativo de la Función Pública *et al.*, 2002, p. 14).

- **Procedimientos**

Permiten precisar la forma de hacer algo; incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea e involu-

cran los elementos técnicos para emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, el número y características del personal que interviene, entre otros. Se definen como el conjunto de especificaciones requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso y que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado (Departamento Administrativo de la Función Pública *et al.*, 2002, p. 15).

- **Racionalización**

«Significa la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y procedimientos administrativos en las instituciones para que sean más eficientes, directos y oportunos [...] mejora[ndo] la participación ciudadana» (Universidad del Cauca, 2015, ¶ 3), siendo transparentes en cada uno de los trámites, y garantizando reducir los costos operativos de la entidad y del usuario. Mediante la implementación tecnológica, se puede conseguir una reducción de documentos y acceder a la información fácilmente, lo que permite dar un mejor resultado en la ejecución de los procedimientos y trámites y generar confianza en ellos (Universidad del Cauca, 2015).

- **Simplificación**

«Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos» (Secretaría de Transparencia *et al.*, s. f., p. 16), comprendida por actividades que pretenden reducir costos operativos en la entidad; costos para el usuario; documentos; pasos del usuario y del proceso a nivel interno; requisitos, y tiempo que pueda durar el trámite.

- **Estandarización de trámites**

«Es el proceso de unificar información relacionada con los trámites equivalentes que puede realizar un usuario ante diferentes instituciones» (Función Pública, s. f.b).

• **Eliminación**

«Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal [que lo impida]» (Secretaría de Transparencia *et al.*, s. f., p. 16). «Para tal efecto se recomienda que la entidad cuente con un equipo jurídico que analice las normas reguladoras de sus trámites y analice su conveniencia» (Departamento Administrativo de la Función Pública *et al.*, 2012, p. 43).

• **Optimización**

Corresponde a la búsqueda de mejorar la satisfacción de los usuarios y lograr disminuir los tiempos de procesos o trámites que maneja actualmente la entidad, mediante iniciativas o actividades; la actualización de las comunicaciones; las relaciones entre entidades; las consultas entre dependencias o áreas de la entidad; el aumento de puntos de atención, y la disminución de los tiempos de atención en los puntos de atención y estrategias que permitan verificar el estado en el que se encuentra el trámite, haciendo uso de los distintos canales (Departamento Administrativo de la Función Pública *et al.*, 2012).

• **Automatización**

Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación [...], para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos (Departamento Administrativo de la Función Pública *et al.*, 2012, p. 43).

Para el diseño de la Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos, de la Universidad Militar Nueva Granada, se tuvieron en cuenta diferentes normas estipuladas en la Constitución Política de Colombia (1991) y por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) de la República de Colombia que le permiten a esta política ser un referente legal de los diferentes trámites que brinda la UMNG.

Gracias a las disposiciones aplicadas, se puede lograr un adecuado modelo de gestión para mantener un acercamiento efectivo con el ciudadano, en el cual se puede ejecutar distintos planes o avances de la mano de la normativa que permitan racionalizar los trámites, a fin de que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

A continuación, se enuncian algunas de las normas que orientan la racionalización de procesos, procedimientos y trámites de la Universidad Militar Nueva Granada:

- La Constitución Política de 1991 (arts. 83, 84, 209 y 333), en la que se establecen el principio de la buena fe y la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, así como los principios de la función administrativa, de la actividad económica y de la iniciativa privada.
- El Decreto 2150 de 1995, «por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública».
- La Ley 190 de 1995, «por la 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».
- La Ley 489 de 1998 en cuyo artículo 18 se establece la supresión y la simplificación de trámites como política permanente de la administración pública.
- El Documento Conpes 3292 de 2004 (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2004), que «establec[e] un marco de política para

Principios y generalidades

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 los trámites ante la administración pública».

- La Ley 962 de 2005, en donde «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».
- El Decreto 1083 de 2015, que fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, y crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno nacional en la materia y establece sus funciones, «por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública».
- El 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».
- La Ley 1437 de 2011, conocida como el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- El Decreto 2106 de 2019, en el que dispone en su artículo 5 que la competencia del «Departamento Administrativo de la Función Pública [es] vela[r] por la permanente estandarización de los trámites de la Administración Pública y verifica[r] su cumplimiento cuando se inscriban en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)».
- La Ley 2052 de 2020, que establece que «los trámites que se creen a partir de la entrada en vigencia de la presente ley deberán realizarse totalmente en línea, por parte de los ciudadanos» (art. 6). Además, obliga a las entidades públicas tanto a «identificar las cadenas de trámites en las cuales participa[n] [...] como [a] priorizar la simplificación [...] [y la automatización] de [...] [dichos] trámites» (art. 8).

El conocimiento que se adquiere por medio de esta política deja en evidencia que, para la Universidad Militar Nueva Granada, es de gran importancia que la comunidad neogranadina y demás usuarios sean conscientes de la racionalización de trámites, para así tener un ambiente eficaz en el que los procesos sean sencillos, ágiles y modernos. En consecuencia, con el objetivo de reconocer los fundamentos esenciales para la comprensión de la relevancia de la Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos, es fundamental reconocer que la Universidad mantiene procedimientos administrativos con un flujo similar como el que se muestra a continuación:



Figura 1. Flujo de los procedimientos administrativos realizados en la UMNG

El proceso del trámite tiene en cuenta al usuario o a la parte interesada que aporta ciertas condiciones o acciones para recibir un producto o un servicio, el cual, en este caso, bajo los lineamientos dictaminados por el Estado, debe encontrarse disponible en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), en donde se describirán las principales características de los procedimientos que llevará al cumplimiento y a la satisfacción de quien lo requiere. Por tanto, al tener claridad de los procedimientos que conducen a un trámite, se puede evidenciar que, para el buen funcionamiento de este, en Colombia hay diferentes actores y mecanismos de coordinación que hacen que este proceso sea más seguro con respecto al buen funcionamiento de los trámites. Los actores implicados en primera instancia estipulados por el Estado para mantener regulados estos procesos son definidos como se ilustra a continuación:

ACTORES RESPONSABLES



Figura 2. Actores que influyen en el proceso de un trámite dentro de una entidad pública

Reconociendo los actores responsables de que los procesos sean eficientes y regulados, se identifica la necesidad de ciertos mecanismos que los apalancan para cumplir con la normativa planteada por el Estado colombiano, tales como:

MECANISMOS DE COORDINACIÓN



Figura 3. Mecanismos de coordinación para la efectividad de los procesos en una entidad pública

Estos mecanismos de coordinación complementan el trabajo de los actores para que los trámites alcancen una sinergia efectiva gracias a la colaboración de las entidades, a través de herramientas y procedimientos de apoyo, y así facilitar una mayor satisfacción de las partes relacionadas.

La Universidad Militar Nueva Granada, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 (2011) y la reciente Ley 2052 del 2020 (2020) que buscan establecer condiciones para la racionalización, la automatización y la digitalización de los trámites, y siguiendo su compromiso con la transparencia de todos sus procesos, contempla, dentro de su Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana (Universidad Militar Nueva Granada, 2020), la necesidad de cumplir con una política de racionalización de trámites en todos sus procesos administrativos. Por tanto, con el fin de desarrollar metodológicamente la estrategia que compone esta política y sus características, es importante describir sus fundamentos y sus fases:

Fundamentos

Los siguientes fundamentos son la base para la implementación y el seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites en la Universidad Militar Nueva Granada:

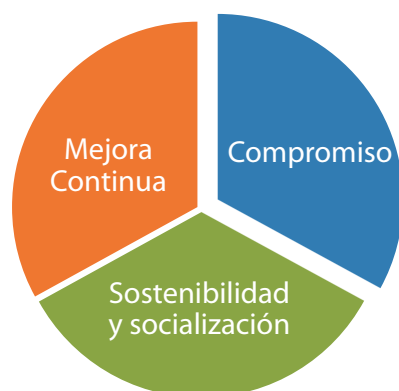


Figura 4. Fundamentos de la Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos

1. Mejora continua: La comunidad neogranadina debe entender la racionalización de trámites «como un proceso permanente», sustentado por Kaizen (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017, p. 13), «en la metodología del Lean Manufacturing» (Hernández y Vizán, 2013, en Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017, pp. 13-14), en donde se debe tanto integrar a la comunidad como motivar al aporte de pequeñas, pero constantes, mejoras, a través de varios ciclos de racionalización y mejoramiento de los trámites y procedimientos.

2. Compromiso: Para el cumplimiento de esta política, todas las partes que componen la estructura organizacional de la Universidad, entre ellas la comunidad, deben comprometerse a colaborar para aportar al rediseño de ciertos trámites y procedimientos, y a utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) para la revisión y la ejecución de sus trámites y servicios.

3. Sensibilización y socialización: Este fundamento impulsa el ambiente colaborativo, el compromiso y el empoderamiento de la comunidad en relación con la política, para motivar a la participación y al reconocimiento de la importancia de esta estrategia. Mediante la participación, se genera un intercambio de información que hace posible el reconocimiento de experiencias y alternativas para la implementación y el seguimiento de la estrategia.

Fases

Teniendo en cuenta estos elementos como transversales y considerando las buenas prácticas de modelos propuestos como el del Departamento Administrativo de la Función Pública (2017) y de la Función Pública (s. f.a), se diseñaron las siguientes fases para ser implementadas:



Figura 5. Fases de la Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos

• FASE 1: Planeación

Objetivo: Definir un comité tanto para la creación y la implementación de una estrategia de racionalización de trámites como para la planeación y la ejecución del cronograma de actividades.

Desarrollo: Esta fase comprenderá, por tanto, la conformación de un equipo de trabajo o un comité para la racionalización de trámites, que cuente con el apoyo y el compromiso de la alta dirección de la Universidad y de toda la comunidad. Este grupo liderará la planeación, la ejecución y el seguimiento de la estrategia, con el fin de lograr una integración adecuada y alcanzar los objetivos propuestos. Para ello, es importante definir un cronograma de las actividades

que se desarrollarán junto con sus responsables y el tiempo dispuesto para iniciar un monitoreo de la ejecución de la estrategia.

Resultado: Comité para la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de la Universidad Militar Nueva Granada y la ejecución del cronograma de actividades propuesto.

• FASE 2: Identificación de trámites

Objetivo: Identificar los trámites de forma detallada, con base en los procedimientos administrativos de la UMNG.

Desarrollo: En esta fase, se realizará un reconocimiento de los trámites y su documentación asociada a ellos, siguiendo las actividades descritas a continuación:

1. Verificación del mapa de procesos, subprocesos y procedimientos de la Universidad Militar Nueva Granada, con el objetivo de identificar los trámites relacionados a estos.
2. Revisión del inventario actual de trámites registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
3. Recolección de los documentos asociados a cada trámite, descripción, formato, diagrama y a todos los pasos del proceso que permiten culminar el trámite. En caso de que no exista esta documentación, se debe realizar y registrar en el SUIT.
4. Constatación de la documentación e información recopilada con los actores responsables para garantizar su veracidad y actualización constante.

Resultado: Inventario de procesos por utilizar, basado en el que proporciona con anterioridad el Departamento Administrativo de la Función Pública (2017), como se muestra a continuación:

Formato de inventario de procesos, procedimientos y trámites			
Universidad Militar Nueva Granada			
N.º	Nombre del proceso/ subproceso/procedimiento	Nombre del trámite	Normativa

Adicionalmente, todos estos trámites del inventario deben estar inscritos en el SUIT, validados y aprobados por el DAFP, donde sean visibles por los ciudadanos.

Resultado: Inventario de trámites y su registro en el Sistema Único de Información de Trámites.

• FASE 3: Priorización de trámites

Objetivo: Clasificar y jerarquizar, de manera sistemática, los trámites del inventario.

Desarrollo: En esta fase, se clasificarán los trámites con un orden lógico que aporte a la toma de decisiones y a la definición de acciones para el análisis y la racionalización de ellos. Para la organización, se deben realizar las siguientes actividades:

1. Definición de criterios de priorización de trámites, teniendo como referente los definidos en el SUIT u otros criterios de priorización como, por ejemplo:

FACTORES INTERNOS

- **Complejidad:** Número de pasos, requisitos o documentos para la realización del trámite.
- **Costo:** Cantidad de recursos invertidos para la ejecución del trámite.
- **Tiempo:** Duración entre la solicitud y la finalización del trámite.

FACTORES EXTERNOS

- **Pago:** Cobro al usuario.
- **PQR:** Análisis de quejas, peticiones o reclamos en relación con la ejecución del trámite.
- **Auditorías:** Hallazgos según los resultados de auditorías.
- **Impacto a la comunidad:** Evaluación de la frecuencia de petición del trámite y del impacto que este tiene.

2. Generación de un ponderado calificadorio y jerarquización de los trámites, dependiendo del total de puntos en todos los criterios, para así brindar una escala de valoración por cada criterio.

Resultado: Listado de trámites organizado en orden de importancia.

• FASE 4: Análisis detallado

Objetivo: Analizar y diagnosticar los trámites.

Desarrollo: Teniendo en cuenta los trámites de mayor relevancia e impacto, es importante realizar un análisis detallado, implementando herramientas descriptivas, como los diagramas de bloque del proceso o el de PEPSU (proveedores-entradas-procesos-salidas-usuarios). Después de tener estructurada y detallada la información de cada trámite, será posible la realización de una lluvia de ideas con base en la participación de los distintos actores y responsables, en donde el enfoque sea el reconocimiento de los puntos por mejorar, entre ellos los que siguen:

- acciones que no le aportan valor a la ciudadanía: esperas, reprocesos y transportes innecesarios, entre otros;
- efectos negativos y las posibles causas.

Es posible utilizar en esta fase el diagrama de causa y efecto, para representar los principales factores que ocasionan los efectos negativos en el trámite. Luego de tener esta información, se realizará el resumen del diagnóstico inicial.

Resultado: Principales causas de efectos negativos por trámite y resumen del diagnóstico que será la línea base para verificar la efectividad de las acciones que se van a realizar.

• FASE 5: Formulación de acciones y rediseño de trámites

Objetivo: Delimitar acciones para la minimización o la eliminación de causas principales que afectan los trámites.

Desarrollo: Tras haber identificado las causas por las cuales el trámite es susceptible de mejorar, se inicia la identificación de las acciones de racionalización para minimizar los efectos negativos, las cuales se clasifican en:

- Normativas: Asociadas a la modificación, la actualización o la emisión de normas para mejorar los trámites.
- Administrativas: Se relacionan con la simplificación y el mejoramiento de procesos internos, como horarios, puntos de atención, formatos, tiempos y costos.
- Tecnológicas: Aquellas que incluyen tecnologías de la información que soporten los trámites.
- De interoperabilidad: Acciones en las que hay intercambio de información interinstitucional o intersectorial.

Reconociendo el (los) tipo(s) de acción, se definirá, según las causas encontradas, cuáles se podrían aplicar al momento de rediseñar es-

tos trámites, para así generar un listado con las acciones por prioridad con sus recursos necesarios y responsables. Además, la simplificación, la estandarización, la eliminación, la automatización y la optimización forman parte del grupo de actividades que contribuyen en el rediseño de los trámites.

Resultado: Listado de acciones, acciones prioritarias, recursos necesarios y responsables.

• FASE 6: Implementación y monitoreo

Objetivo: Aplicar la estrategia por etapas y mantener un monitoreo constante.

Desarrollo: Con fundamento en el listado de acciones, tiempos y responsables del punto anterior, se iniciará la implementación, el monitoreo y la evaluación de estas, utilizando pruebas piloto y cambios por etapas para mantener el fundamento de mejora continua, y así incentivar la redefinición de acciones si es necesario. Asimismo, en este paso, se deben ejecutar campañas de difusión de la información para motivar y apropiar a toda la comunidad del proceso.

Resultado: Ejecución de la estrategia en etapas.

• FASE 7: Evaluación y ciclo continuo de racionalización

Objetivo: Evaluar las acciones realizadas, según la línea base de diagnóstico.

Desarrollo: Es necesario evaluar las acciones implementadas para realizar los ajustes necesarios y reiniciar los ciclos de racionalización basados en la mejora continua. Además, se debe crear indicadores o justar los existentes, del tal forma que sea posible evidenciar el efecto de las acciones de mejora y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- Consejo Nacional de Política Económica y Social (2004). *Documento Conpes 3292 de 2004. Proyecto de racionalización y automatización de trámites*. https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3501_documento.pdf
- Constitución Política de Colombia. 7 de julio de 1991. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. 26 de mayo de 2015. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>
- Decreto 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública. 5 de diciembre de 1995. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1208>
- 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. *Diario Oficial* N.º 49363. 12 de diciembre de 2014. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60596>
- Decreto 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. 22 de noviembre de 2019. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=103352#5>
- Departamento Administrativo de la Función Pública *et al.* (2002). *Guía para la racionalización de trámites, procesos y procedimientos*. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública. <http://www.pereira.gov.co/Transparencia/GestionHumana/Gu%C3%ADa%20para%20la%20racionalizaci%C3%B3n%20de%20tr%C3%A1mites,%20procesos%20y%20procedimientos.pdf>
- Departamento Administrativo de la Función Pública *et al.* (2012). *Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Bogotá. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1453841665_fda48d26f24a13b9a8a93d1b0c0cf0ec.pdf
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2017). *Guía metodológica para la racionalización de trámites*. https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04_Guia_metodologica_racionalizacion_tramites_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054
- Función Pública (2019). Protocolo autorización de trámites. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/40>
- Función Pública (s. f.a). *Guía para la Racionalización de Trámites*. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/paso-6-evaluacion-y-ciclo-continuo-de-racionalizacion>
- Función Pública (s. f.b). Glosario. <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario>
- Ley 190 de 1995. Por la 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. 6 de junio de 1995. *Diario Oficial* N.º 41.878. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0190_1995.html
- Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo

- 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. 29 de diciembre de 1998. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva-gestornormativo/norma.php?i=186>
- Ley 962 de 2005. Por la cual 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. 8 de julio de 2005. *Diario Oficial N.º 46.023*. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html <https://www.funcionpublica.gov.co/eva-gestornormativo/norma.php?i=17004>
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. *Diario Oficial N.º 47.956*. 18 de enero de 2011. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html
- 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. 12 de julio de 2011. *Diario Oficial N.º 48.128*. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html
- 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. 25 de agosto de 2020. <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202052%20DEL%2025%20DE%20AGOSTO%20DE%202020.pdf>
- Ministerio del Interior. *Política de Racionalización de Trámites*. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Agosto de 2018. https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/politica_de_racionalizacion_de_tramites.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (2020). «Presidente Iván Duque sanciona Ley que disminuirá tiempo y dinero en trámites con el Estado». <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/150271:Presidente-Ivan-Duque-sanciona-Ley-que-disminuira-tiempo-y-dinero-en-tramites-con-el-Estado#:~:text=La%20Ley%202052%20del%2025,digit alizar%20tr%C3%A1mites%20con%20el%20Estado.&text=Adem%C3%A1s%2C%20obliga%20a%20las%20entidades,y%20automatizaci%C3%B3n%20de%20dichos%20tr%C3%A1mites>
- Secretaría de Transparencia et al. (s. f.). *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. <http://www.anticorruptcion.gov.co/Documents/Publicaciones/Estrategias%20para%20la%20construcci%C3%B3n%20del%20Plan%20Anticorruptci%C3%B3n%20y%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano.pdf>
- Universidad del Cauca (30 de octubre de 2015). *La racionalización de los trámites en las instituciones del Estado*. <http://www.unicauca.edu.co/versionP/documentos/comunicados/la-racionalizaci%C3%B3n-de-los-tr%C3%A1mites-en-las-instituciones-del-estado>
- Universidad Militar Nueva Granada (2020). *Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. <https://umng.edu.co/documents/20127/425314/Plan+Anticorruptci%C3%B3n%2C+atenci%C3%B3n+y+participaci%C3%B3n+ciudadana+2020.pdf/f8869305-e03b-7df0-c8e3-b5e59ac863ee?t=1582637812399>

Lista de figuras

Figura 1. Flujo de los procedimientos administrativos realizados en la UMNG	7
Figura 2. Actores que influyen en el proceso de un trámite dentro de una entidad pública	8
Figura 3. Mecanismos de coordinación para la efectividad de los procesos en una entidad pública	8
Figura 4. Fundamentos de la Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos	9
Figura 5. Fases de la Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos	9

