



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

# TRÁMITES Y SERVICIOS

## Plan de trabajo - metodología

Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y  
Ambiental

---

Vicerrectoría General

*Universidad Nacional de Colombia*

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

# ¿POR QUÉ HACERLO?

## TRAMITES Y SERVICIOS

## Racionalización de trámites y servicios



Facilidad para el registro de información por parte de los prestadores del servicio

Disminución de costos.

Disminución de tiempos de ejecución del trámite.

Evitar la presencia del ciudadano, haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.

Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.

# ETAPAS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN

## TRAMITES Y SERVICIOS



Identificación  
y  
caracterización  
de trámites  
y servicios

Actualización/  
elaboración y  
validación de  
hojas de vida

Evaluación,  
calificación y  
priorización  
de trámites y  
servicios

Seguimiento a  
las acciones  
definidas para  
la  
intervención

**Matriz de  
inventario de  
trámites y  
servicios**

**Hoja de vida de  
trámites y  
servicios**

**Trámites  
priorizados  
para  
intervención**

**Matriz de  
Racionalización de trámites y  
servicios**

# PRIMERA ETAPA: Identificación y caracterización

## TRAMITES Y SERVICIOS

**Talleres** de acompañamiento para la revisión de los trámites y servicios con la información ya construida por los procesos



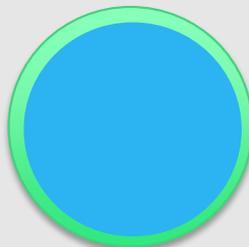
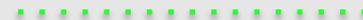
En estos talleres se abordarán la **actualización de nombres, descripción y calificación de atributos** de los trámites o servicios. Formato: **U.FT.15.001.033**

**Responsables:** SIGA, Coordinadores de calidad, Líderes o gestores de calidad del proceso a Nivel Nacional y Sedes.



**Paso a seguir:** Coordinar y realizar el ejercicio de revisión, actualización y unificación de la información faltante

**Responsables:** Líder o gestor de calidad del proceso a Nivel Nacional

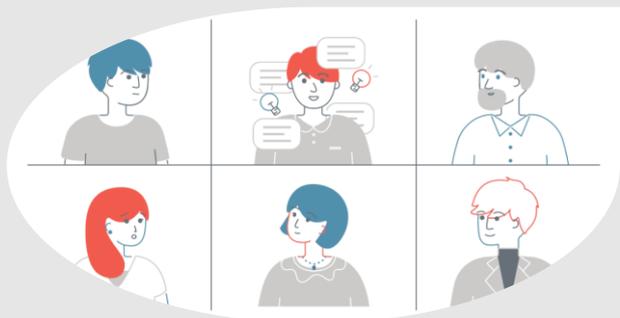


**Paso final:** Realizar el envío de la matriz de inventario de tramites y servicios a la Coordinación del SIGA y a los Coordinadores de Calidad

**Responsables:** Líder o gestor de calidad del proceso a Nivel Nacional

# SEGUNDA ETAPA: Actualización/elaboración y validación de hojas de vida

## TRAMITES Y SERVICIOS

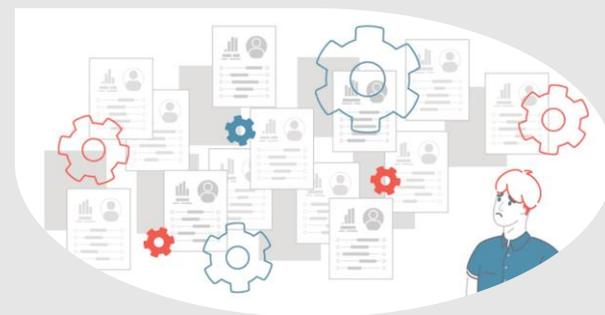


### Capacitación general

- Realizar una capacitación general a todos los procesos sobre el diligenciamiento del formato de hoja de vida de trámites y servicios
- **Responsable:** Coordinación del SIGA – Calidad Bogotá

### Actualizar o elaborar las hojas de Vida

- Diligenciamiento o actualización de las hojas de vida de trámites y servicios por parte de los procesos. Formato: **U.FT.15.001.026**
- **Responsables:** Líder o gestor de calidad del proceso a Nivel Nacional



### Validación y envío de hojas de vida

- Realizar la validación y el envío de las hojas de vida a la Coordinación del SIGA y a los líderes de calidad en las Sedes
- **Responsables:** Líder o gestor de calidad del proceso a Nivel Nacional

# TERCERA ETAPA: Evaluación, calificación y priorización: Racionalización

## TRAMITES Y SERVICIOS



Realizar una evaluación de los trámites aprobados en el portafolio de trámites y servicios de los procesos donde se revisará cuáles son susceptibles a racionalizar y dentro de esta racionalización cuáles son susceptibles a automatizar.

**Responsables:** Coordinación SIGA, líderes de calidad en Sede, líderes de proceso en Nivel Nacional.

Aprobación y envío de la matriz de priorización e intervención de trámites y servicios: **U.FT.15.001.027**

**Responsable:** Líder o gestor del proceso en el Nivel Nacional

Construcción de la matriz de priorización de automatización de trámites y servicios **U.FT.15.001.035**

# CUARTA ETAPA: Seguimiento a las acciones definidas para la intervención

## TRAMITES Y SERVICIOS



Hojas de vida de trámites y servicio



Matriz de priorización e intervención de trámites y servicios



Matriz de racionalización de trámites y servicios

# FECHAS

## TRAMITES Y SERVICIOS

28 de junio  
a  
20 de agosto



23 de agosto a  
24 de  
septiembre



17 de mayo  
a  
25 de junio



27 de  
septiembre a  
30 de  
noviembre



*Gracias*

*Universidad Nacional de Colombia*

---

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN