

# Actualización Portafolio Trámites y Servicios

---

**OCTUBRE DE 2020**

Sistema Gestión de Calidad  
Oficina de Planeación y Estadística  
Sede Bogotá

*Universidad Nacional de Colombia*

---

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

# TRÁMITES Y SERVICIOS

**01**

---

Proyecto (BPUN)  
Sede Bogotá SGC

**02**

---

**Formato:**  
Matriz de inventario  
Trámites y Servicios  
U.FT.15.001.033  
versión 2.0

**03**

---

Fases  
del Proyecto

**04**

---

Plan  
de trabajo

**05**

---

Identificación,  
revisión y  
actualización del  
inventario

# Objetivo

Aumentar la visibilización del **Portafolio de Trámites y Servicios** mediante una estrategia aplicada a un ejercicio piloto en la **Sede Bogotá**; estructurándola de manera tal que se permita su transferencia a nivel institucional tanto de conocimiento como de herramientas tecnológicas de apoyo.

Levantamiento del 100% del portafolio de Trámites y Servicios para la Sede Bogotá

Actualizar los documentos descriptivos de trámites y servicios para cada proceso en la Sede Bogotá.

Portafolio de Trámites y Servicios consolidado para la Sede Bogotá - Actualización 2020.

**Código: U.FT.15.001.033 versión 2.0**

Macroproses: Desarrollo Organizacional  
 Proceso: Mejoramiento de la Gestión  
 Matriz de Inventario de trámites y servicios

**TRÁMITE:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

**SERVICIO:** Otros procedimientos administrativos (OPA) pueden incluir beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación dependen de la voluntad o potestad institucional. 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.

MACROPROCESO	PROCESO	DEPENDENCIA	TIPO (TRÁMITE O SERVICIO)	NOMBRE DEL TRÁMITE/SERVICIO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE /SERVICIO	ESTADO DEL TRÁMITE O SERVICIO	FECHA DE ELIMINACIÓN (SI APLICA)	¿TIENE HOJA DE VIDA?	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN (TRÁMITE/SERVICIO)

¿QUÉ HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZA?	FORMA DE SOCIALIZACIÓN O DIVULGACIÓN	PONDERACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO UN						SUMA TOTAL DE ATRIBUTOS (100%)	OBSERVACIONES
		Actitud-Amabilidad - Empatía (%)	Oportunidad (%)	Confiabilidad (%)	Veracidad de la Información (%)	Pertinencia (%)	Disponibilidad y Accesibilidad a la información (%)		
								0	
								0	
								0	
								0	

# Ponderación de Atributos

**Identificación de la relevancia** o peso porcentual de cada atributo respecto a un T/S en particular.

Una **ponderación estandarizada** para cada T/S permitirá consolidar resultados desde las diferentes encuestas de satisfacción que a lo largo del proceso se construyan. Facilitando el análisis transversal y la gestión de mejoras permanentes.

La **suma total** de la ponderación del grupo de atributos no debe exceder el 100% para cada T/S.

PONDERACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO UN					
Actitud- Amabilidad - Empatía (%)	Oportunidad (%)	Confiabilidad (%)	Veracidad de la Información (%)	Pertinencia (%)	Disponibilidad y Accesibilidad a la información (%)

# 1



### Identificación

#### Matriz de inventario

Diligenciamiento de cada proceso en cada uno de los niveles (Nacional - Sede - Facultades y Centros e Institutos).

# 2



### Consolidación inventario

#### Matriz de Inventario

La consolidación estará a cargo de los líderes de Proceso en Nivel Sede y Nacional.

# 3



### Elaboración/ Actualización Hojas de Vida

#### Formato Hoja de Vida

La consolidación estará a cargo de los líderes de Proceso en Nivel Sede y Nacional (con apoyo de los líderes y gestores de calidad).

# 4



### Consolidación Institucional Portafolio

#### Publicación

Envío del portafolio consolidado para que cada proceso a Nivel Nacional realice la consolidación final.

El diseño y publicación estará a cargo del equipo de Calidad de la Sede Bogotá.

# Plan de Trabajo

Consultar en página web  
**Planeación Bogotá:**

Sección "Trámites y Servicios"

[planeacion.bogota.unal.edu.co/calidad.html](http://planeacion.bogota.unal.edu.co/calidad.html)



# Proceso de Actualización

## DE INVENTARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

1

### INFORMACIÓN DE ENTRADA

- \* Caracterización de Proceso U.CP
- \* Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas U.FT.SIGA.003
- \* Inventario Inicial de Trámites y Servicios

- \* Hoja de Vida de Trámites y Servicios U.FT.15.001.026
- \* Registro SUIIT actual

- \* Normograma del proceso U.NG
- \* Otra Información del proceso

2

### PROCESO DE ACTUALIZACIÓN

DE INVENTARIOS Y HOJAS DE VIDA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Identificación y alistamiento de la información de entrada previa a la reunión.  
Programación de reunión de trabajo  
Identificación de actualizaciones de información

Revisión y actualización Inventario de trámites y servicios  
Revisión y actualización Hoja de Vida de trámites y servicios

Validación y aprobación de la alta dirección de los cambios  
Formulación de planes de mejora (Racionalización de Trámites y Servicios)

3

### INFORMACIÓN DE SALIDA

- \* Inventario de Trámites y Servicios Actualizado
- \* Hoja de Vida de Trámites y Servicios Actualizada

- \* Oportunidades de Mejora (Racionalización de trámites y servicios)  
- Planes de mejora formulados

- \* Registro SUIIT actualizado