

 <small>Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</small>	<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)</b>	Código: N/A
		Versión : 01
		Fecha: 29/04/2016
		Página: 1 de 11

 <small>Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</small>	<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)</b>	Código: N/A
		Versión : 01
		Fecha: 29/04/2016
		Página: 2 de 11

INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)

BOGOTÁ D.C., ABRIL 29 DE 2016

Calle 25D No. 96B – 70 Bogotá D.C. PBX (571) 3527160  
 Fax Server: 3075621 - 3527160 Opc.2  
 Línea Nacional 018000110012 - Pronóstico y Alertas (571) 3527180  
 Sede Puente Aranda: Calle 12 No 42B – 44 Bogotá D.C. PBX: 2681070  
[www.ideam.gov.co](http://www.ideam.gov.co)



Calle 25D No. 96B – 70 Bogotá D.C. PBX (571) 3527160  
 Fax Server: 3075621 - 3527160 Opc.2  
 Línea Nacional 018000110012 - Pronóstico y Alertas (571) 3527180  
 Sede Puente Aranda: Calle 12 No 42B – 44 Bogotá D.C. PBX: 2681070  
[www.ideam.gov.co](http://www.ideam.gov.co)



### TABLA DE CONTENIDO

ESTRATEGIA.....	3
DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA.....	3
Identificación de Trámites.....	3
Priorización de trámites a intervenir .....	3
Racionalización de Trámites.....	5
Elaboración de certificaciones y constancias en línea.....	8
Elaboración de formularios para descarga.....	8
Interoperabilidad: .....	9

	<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)</b>	Código: N/A
		Versión: 01
		Fecha: 29/04/2016
		Página: 3 de 11

## ESTRATEGIA

Esta estrategia está orientada a hacer más eficiente la gestión del IDEAM, a promover la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, dando respuestas ágiles a las solicitudes de la ciudadanía, a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y procedimientos administrativos y la promoción del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para el desarrollo de los mismos.

**Vigencia:** Desde su aprobación 2016

**Fecha de Elaboración:** 29 de abril de 2016

## DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

### Identificación de Trámites

El objetivo es que el IDEAM, a partir de sus procesos, identifique los trámites y procedimientos administrativos. Una vez identificados debe levantar la información detallada para efectos de registrarlos en el SiVirtual.

- Revisión de los procesos para identificar trámites: Los trámites a identificar se ubican dentro de los procesos misionales que son aquellos que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser del IDEAM.
- Análisis Normativo: Esta actividad consiste básicamente en analizar las normas que regulan cada trámite. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la Entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SiVirtual.
- De estas acciones resultan: el inventario de trámites y el registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SiVirtual

### Priorización de trámites a intervenir

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se hace necesario identificar aquellos que requieran mejora, para garantizar la efectividad institucional y la

	<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)</b>	Código: N/A
		Versión: 01
		Fecha: 29/04/2016
		Página: 4 de 11

satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención.

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para el diagnóstico de trámites es conveniente tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de estos; dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

### Factores Internos

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la Entidad para la ejecución del trámite.
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

### Factores Externos

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorias: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas. Este insumo proviene de los procesos de evaluación/seguimientos internos o de auditorias de antes de control.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual lo usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

El ejercicio de identificar y clasificar los diferentes trámites que adelanta el IDEAM, deberá concluir con un listado numerado por orden de importancia con los nombres de cada trámite a intervenir.

	<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)</b>	Código: N/A
		Versión: 01
		Fecha: 29/04/2016
		Página: 5 de 11

### Racionalización de Trámites

Proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al IDEAM.

- Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:
  - Reducción de costos operativos en la Entidad
  - Reducción de costos para el usuario
  - Reducción de documentos
  - Reducción de pasos al usuario y del proceso interno
  - Reducción de requisitos
  - Reducción del tiempo de duración del trámite
- Estandarización: Deber de la Administración Pública de establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Eliminación: Consiste en suprimir del ámbito de acción los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa. Implica la eliminación de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía, y son francamente inútiles para el IDEAM y engorrosos para el ciudadano.

El trámite se eliminara sino tiene finalidad publica ni algún condicionamiento legal que lo impida. 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.

- Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:
  - Modernización en las comunicaciones.
  - Relaciones entre entidades.
  - Consultas entre áreas o dependencias de la Entidad.
  - Aumento de puntos de atención
  - Reducción del tiempo en los puntos de atención
  - Estrategias de seguimiento del IDEAM en que se encuentra el trámite por diferentes canales tales como internet y teléfonos móviles.

	<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)</b>	Código: N/A
		Versión: 01
		Fecha: 29/04/2016
		Página: 6 de 11

- Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, 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.

Dentro de las estrategias de automatización se destacan:

- Automatización parcial o total de trámites y servicios

Es la integración de herramientas tecnológicas a los diferentes momentos de los trámites, para reducir costos y desplazamientos de los usuarios y facilitar el acceso a la información. Como ejemplo se puede resaltar pagos en línea, formularios en línea, recepción de documentos en línea.

Dentro del proceso de automatización la Entidad deberá contemplar, según sea requerido, la implementación de las siguientes herramientas que permiten el desarrollo en línea de trámites y servicios:

- Base de Datos de registro para el uso de medios electrónicos: La Entidad debe crear la base de datos de ciudadanos registrados para el uso de medios electrónicos en los términos de lo señalado por el artículo 54 de la Ley 1437 de 2011. Para esto debe integrar sus diferentes canales y plataformas, de forma tal que el ciudadano solo deba hacer un registro ante la Entidad. Para cumplir con este criterio se podrá hacer uso de herramientas transversales que se utilicen en el IDEAM para este efecto.)
- Plazos de respuesta: Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, el usuario debe ser informado sobre el plazo de respuesta a su solicitud, el cual debe ser consistente con la información que la Entidad pública en el SiVirtual.
- Autenticación electrónica: Se deben disponer de mecanismos de autenticación electrónica de los usuarios con base en la caracterización realizada y los requerimientos normativos de cada caso. Para cumplir con este criterio se podrá hacer uso de herramientas transversales que se utilicen en el IDEAM para este efecto.
- Avisos de confirmación: Cada vez que el usuario interactúe con la Entidad a través de solicitudes o envíos de información en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que den acuse de recibo. De igual forma el Instituto debe diseñar un mensaje de error para cuando las aplicaciones por la cuales se prestan los trámites y servicios presenten fallos.

	<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)</b>	Código: N/A
		Versión: 01
		Fecha: 29/04/2016
		Página: 7 de 11

- Consulta del estado: El Instituto habilita un mecanismo para que el usuario pueda consultar y hacer seguimiento al estado de sus trámites y servicios, sin importar el canal mediante el cual se realizó el proceso. Significa que no sólo se trata de aquellos trámites electrónicos sino de todos los que se realizan ante la Entidad. Lo anterior implica que el trámite o servicio debe contar con la opción de generar un número de radicación.
- Pago electrónico: El Instituto debe habilitar mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran. Dentro de tales mecanismos se pueden incluir el débito, crédito, tarjetas prepago y otros que se encuentran disponibles en el mercado, tomando en cuenta la normatividad vigente al respecto.
- Estampado cronológico: En todas las transacciones que se realicen de manera electrónica, se debe garantizar el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo y la conservación de las transacciones electrónicas, definidas por la Entidad o por el Archivo General de la Nación y la Ley 527 de 1999 y la normatividad que al respecto emita el IDEAM.
- Firmado (digital o electrónico): El Instituto debe hacer uso de la firma digital o electrónica dentro de los servicios generados por la Entidad en medios electrónicos, dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999, según lo requerido en cada caso, y la normatividad que al respecto emita el IDEAM.

Para garantizar las transacciones electrónicas, se debe tener en cuenta que no todas las transacciones deben tener firma digital, ya que el virtud de la Ley 527 de 1999, el uso de mensaje de datos sin firma tiene plena validez jurídica.

Se debe usar mecanismos de firma que utilicen medios electrónicos en la generación de documentos, cuando el documento requiera garantizar su autenticidad, integridad y no repudio.

- Acto Administrativo electrónico: Cuando un trámite o un servicio produzca un acto administrativo, la Entidad debe contemplar la posibilidad de emitirlo de forma electrónica. Para esto debe tener en cuenta lo establecido sobre el tema en la Ley 1437 de 2011 y la normatividad que al respecto emita el IDEAM.
- Notificación electrónica: El Instituto debe habilitar un mecanismo de notificación electrónica para los trámites y servicios implementados de manera electrónica, de acuerdo con la caracterización y teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011

	<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)</b>	Código: N/A
		Versión: 01
		Fecha: 29/04/2016
		Página: 8 de 11

en cuanto a notificación en sus diferentes modalidades y aplicaciones y la normatividad que al respecto emita el Gobierno Nacional. Para cumplir con este criterio se podrá hacer uso de herramientas transversales que se utilicen en el IDEAM para este efecto.

Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP velar por la permanente estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el SiVirtual. (Artículo 41 Decreto Ley 019 de 2012).

#### **Elaboración de certificaciones y constancias en línea de los trámites del Grupo de Acreditación.**

El Instituto habilita mecanismos electrónicos que permitan obtener totalmente en línea, las certificaciones y constancias que se expidan y que no constituyan un trámite de acuerdo con el SiVirtual. Igualmente, se deben definir mecanismos de seguridad y autenticidad que permita que terceros realicen la verificación de este tipo de consultas, cuando así se requiera, garantizando la protección de la información y los datos personales de los usuarios y la seguridad de la información.

Las certificaciones y constancias a implementar pueden ir dirigidas a los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos de otras entidades o de la misma Entidad.

Es importante tener en cuenta que el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012 faculta a las entidades para enviar certificaciones de descuentos realizados en pagos a la dirección electrónica que haya registrado el beneficiario, al igual que invita a implementar en el sitio web, un mecanismo para que los beneficiarios puedan consultar y descargar los comprobantes de pago con el detalle de los descuentos y retenciones que le fueron practicados. Lo anterior debe verse de forma alineada con lo establecido por la Ley 1437 de 2011 frente a la necesidad de una aceptación por parte del ciudadano del envío al correo electrónico de notificaciones.

#### **Elaboración de formularios para descarga.**

El Instituto, en concordancia con el artículo 26 del Decreto Ley 019 de 2012, pone a disposición gratuita de los particulares, a través del Portal del Estado Colombiano – PEC (haciendo uso del SiVirtual), todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales.

	<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)</b>	Código: N/A
		Versión: 01
		Fecha: 29/04/2016
		Página: 9 de 11

Los formularios se deben acompañar de un demo o guía de diligenciamiento y de ser posible deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.

Para el diseño de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información.

#### Interoperabilidad:

"Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades".

El Marco para la Interoperabilidad contempla cinco dominios:

- Político-legal: corresponde a la disposición de un conjunto de políticas y normas que permiten el intercambio de información.
- Sociocultural: hace referencia a la generación de competencias en las entidades para poder intercambiar información y a la habilitación de medios para la colaboración entre entidades.
- Organizacional: modo en que las misiones, políticas, procesos de negocio y mecanismos de prestación de estos procesos de una Entidad interactúan con aquellos de otras entidades, a través del intercambio de información.
- Semántico: permite garantizar que, en el momento de intercambiar datos, el significado de la información es el mismo para todos los actores involucrados.
- Técnico: hace referencia a los aspectos, a nivel técnico, que se requieren para conectar los sistemas de información para intercambiar información.
- Mejorar la colaboración entre dependencias y el proceso para la toma de decisiones.
- Tener un mayor acceso a información por parte de instituciones públicas.
- Tener un manejo eficiente del aparato público, evitando que varias dependencias dupliquen esfuerzos al implementar iniciativas tecnológicas similares y ahorrando costos operativos.

#### – Optimización de Implementación de Cadenas de Trámites

Para agilizar la gestión de trámites con temáticas afines y que se relacionan en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, es necesario implementar mecanismos de interoperabilidad intra e inter-sectorial, para que el usuario sólo se dirija al IDEAM,

	<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)</b>	Código: N/A
		Versión: 01
		Fecha: 29/04/2016
		Página: 10 de 11

minimizando costos de desplazamiento de los ciudadanos y optimizando el uso de los recursos de las entidades.

El Instituto debe implementar las soluciones para las cadenas de trámites luego de un proceso de identificación y priorización. Para hacer optimización y automatización de las cadenas de trámites se puede usar la Guía de optimización de cadenas de trámites que desarrolló el Programa de Gobierno en línea.

De igual forma el IDEAM debe tener en cuenta el desarrollo que soporte la implementación de lo establecido por el Artículo 9 del Decreto 019 de 2012, en coordinación con el Programa de Gobierno en línea.

El Instituto debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.

Las cadenas de trámites automatizadas total o parcialmente, deben garantizar el uso del Lenguaje Común de Intercambio de Información. Así mismo los servicios de intercambio de información que sean de interés para más de una Entidad deben publicarse en el catálogo de servicios de intercambio. Para lo anterior se debe seguir el procedimiento establecido por el Programa Gobierno en línea.

- Priorización e Implementación de trámites en ventanilla única virtual.

Se debe priorizar e implementar, bajo los criterios de impacto y cobertura, los procesos, procedimientos y trámites que se comparten entre distintas entidades, dada su afinidad temática o procedimental. El Instituto debe implementar estrategias articuladas, mediante el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, logrando un adecuado flujo e intercambio de información que evite duplicidad de esfuerzos.

Es necesario que existan alianzas o convenios interadministrativos para la automatización, sistematización e interoperabilidad web, con el fin de agilizar el producto o servicio generado para el ciudadano, y mejorar la interacción del ciudadano con el IDEAM.

Como objetivo de la Estrategia de Gobierno en Línea se contempla la Ventanilla Única Virtual, desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

En este sentido, una vez realizado el ejercicio de caracterización de usuarios por parte de cada Entidad, es necesario realizar ejercicios de organización y agrupación de los trámites y servicios, tomando en cuenta lo siguiente:

	<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ERT)</b>	Código: N/A
		Versión: 01
		Fecha: 29/04/2016
		Página: 11 de 11

- Focalización en un grupo de usuarios.
- Concentración en temáticas comunes.
- Momentos esenciales del ciudadano (MEC).

Con base en lo anterior y tomando en cuenta la caracterización y análisis de sus usuarios, el Instituto define su estrategia y determina los trámites, servicios, cadenas de trámites a agrupar, señalando los tiempos, recursos, actividades y responsables.

Dentro de dicha estrategia se incluye un esquema unificado de identificación, seguimiento, notificación, historial de interacción, entre otros.

El producto que se obtiene de aplicar las anteriores orientaciones son los trámites optimizados.