



MUSEO
Casa de la Memoria

2025

POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



MUSEO
Casa de la Memoria



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

(604) 520 20 20, Ext. 100
Calle 51 #36 - 66, Parque Bicentenario
Medellin, Colombia

www.museocasadelamemoria.gov.co



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

MUSEO CASA DE LA MEMORIA

Luis Eduardo Vieco Maya
Director General

Alejandra María Arroyave Alzate
Subdirectora Administrativa

Delia Inés Solano Estrada
Secretaria Técnica CICC

Julied Marín Restrepo
Contratista Profesional de Calidad

Política de Racionalización de Trámites

Aprobado mediante Acta 002 del 11 de febrero de 2025

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Museo Casa de la Memoria

Calle 51 #36 – 66, Parque Bicentenario

Teléfono: (604) 520 20 20

Correo Electrónico:

contacto@museocasadelamemoria.gov.co

notificaciones@museocasadelamemoria.gov.co

Página Web:

<https://www.museocasadelamemoria.gov.co/>

Medellín, Antioquia

© 2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	7
ALCANCE	8
OBJETIVOS	9
MARCO NORMATIVO	9
DEFINICIONES	11
GENERALIDADES	14
FASES DE LA POLÍTICA	17
<i>DESARROLLO DE LAS FASES</i>	18
BIBLIOGRAFÍA	28

INTRODUCCIÓN

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones.

En consecuencia, y para contribuir de forma efectiva y diligente con los trámites solicitados por parte de los grupos de valor ante las entidades públicas, se crea la iniciativa gubernamental que establece la Política de Racionalización de Trámites, generando directrices fundamentales que permiten guiar las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano con el Estado.

Esta iniciativa o instrumento se fundamenta en la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico, y demás factores que le permita al ciudadano acceder a los servicios de forma ágil, práctica y generar ahorros en costos y tiempo.

En virtud de lo anterior, el Museo Casa de la Memoria (MCM), obedece a los lineamientos expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 962 de 2005, Ley de 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; y demás normas complementarias, las cuales vigorizan la construcción de dicha política.

De este modo, el compromiso del Museo Casa de la Memoria con la construcción e implementación de la Política de Racionalización de Trámites, es mejorar la calidad del servicio del ciudadano y las relaciones con la Administración Pública, a través de la reducción de posibles filas, disminución de trámites y costos, y mayor agilidad en los procesos, atendiendo con lo referido, los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia, y buscando satisfacer los derechos y las necesidades de los grupos de valor.

Esta política tiene como propósito fundamental permitir que el Museo Casa de la Memoria mantenga una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio en aras de la excelencia y facilitando el ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información, comprometida como entidad pública con la mejora continua de sus procesos para así lograr la satisfacción de las partes

interesadas, a través del acceso funcional, ágil y cómodo del portafolio de trámites y servicios institucionales.

POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Museo Casa de la Memoria, está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y requerimientos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos innecesarios en la interacción.



ALCANCE

La presente política aplica para todos los procesos y subprocesos de la entidad, los servidores públicos, contratistas, colaboradores y la Alta Dirección, con el propósito de generar valor a los servicios que presta el Museo Casa de la Memoria, mejorando la relación entre entidad y ciudadano.



OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer metodológicamente estrategias que permitan diagnosticar y analizar trámites y procesos ineficaces para diseñar y proponer acciones de mejora referentes a la racionalización de trámites de manera efectiva, oportuna, simple y práctica.

Objetivos Específicos

- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas
- Generar al interior del Museo Casa de la Memoria una cultura que promueva la confianza del ciudadano en la entidad a través de la entrega de servicios ajustados a las necesidades, completos y oportunos.
- 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.

MARCO NORMATIVO

Con el propósito de direccionar la Política de Racionalización de Trámites conforme a los lineamientos emitidos por la normatividad legal vigente, se presenta el siguiente marco normativo, el cual presenta conceptos fundamentales a tener presente.

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.

Decreto Ley 2150 de 1995: “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Ley 489 de 1998 (artículos 17, 18): Dispone la supresión y simplificación de trámites como un objetivo permanente de la administración pública, y le atribuye al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la responsabilidad de orientar la política de simplificación de trámite.

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”.

Decreto Ley 019 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”

Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

Resolución DAFP 1099 de 2017: “Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites”.

Decreto Ley 2106 de 2019: “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

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.

DEFINICIONES

Las siguientes definiciones permitirán obtener una mayor comprensión, claridad y precisión acerca del contenido expuesto en la Política de Racionalización de Trámites del Museo Casa de la Memoria.

AUTOMATIZACIÓN: Es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 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.

CADENA DE TRÁMITES: Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite

ELIMINACIÓN: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo extensivo, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal

ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES: Es el proceso de unificar información relacionada con los trámites equivalentes que puede realizar un usuario ante diferentes instituciones

FORMULARIO DE AUTODIAGNOSTICO: Es una herramienta de autoevaluación disponible por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que busca a través de una lista de chequeo la identificación de un nivel de avance de acuerdo con la información consignada por las entidades. Es de recordar que es un instrumento que las mismas autónomamente pueden aplicar en cualquier momento o cuando lo consideren pertinente.

GRUPOS DE VALOR: Son las personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas), o colaboradores, funcionarios públicos o contratistas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad

MODIFICACIONES ESTRUCTURALES DE UN TRÁMITE: Se entiende que hay modificación estructural de un trámite cuando se presente una o varias de las siguientes situaciones: i) se aumente el tiempo de respuesta al ya señalado, ii) se aumenten o incluyan nuevos requisitos o documentos que incrementen los costos para los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, iii) se reduzca la vigencia de los documentos o productos del trámite, iv) se presente traslado de competencias a otra entidad que afecten o modifiquen el procedimiento y las normas vigentes.

OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO - OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes (Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción; Racionalización de Trámites; Rendición de cuentas; Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información), que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales

PARTE INTERESADA: Es una persona u organización que puede verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad que sea relevante para la entidad u organización.

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

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

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO REGULADO: 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 tangible o intangible. Hay una actuación del usuario, tiene soporte normativo, el usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO NO REGULADO: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, agregando valor a las funciones de la entidad. Facilitan al usuario la interacción con la universidad, no tienen soporte normativo, no son oponibles

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

SIMPLIFICACIÓN: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos

SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES -SUIT: Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado, y única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de racionalización de trámites establecida en la Ley 962 de 2005 y en el Decreto Ley 019 de 2012.

TRÁMITE: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

USUARIOS INTERNOS: Son los integrantes o colaboradores que conforman una institución, organización o entidad, y contribuyen con el logro de la misión, visión y los objetivos a través de la generación de actividades.

USUARIOS EXTERNOS: Es aquella persona o grupos de personas que utilizan un producto o servicio beneficiándose de algún modo de dicha utilización

GENERALIDADES

Con la construcción de la presente Política de Racionalización de Trámites, el Museo Casa de la Memoria busca darle cumplimiento a la normatividad vigente y adicional, mejorar notablemente la relación con los usuarios internos y externos, al brindar servicios bajo los parámetros de oportunidad, asequibilidad, y funcionalidad.

Asimismo, al desarrollar metodológicamente e implementar las fases que componen esta Política, permitirán no solo generar valor a la entidad, sino también la continuidad y permanencia a través del tiempo de los servicios brindados cumpliendo con las necesidades y expectativas de los usuarios.

Por lo anterior, y para fortalecer lo precitado, se plantean y se definen los siguientes componentes, los cuales ayudarán con el funcionamiento y efectividad de la Política al interior de la entidad.

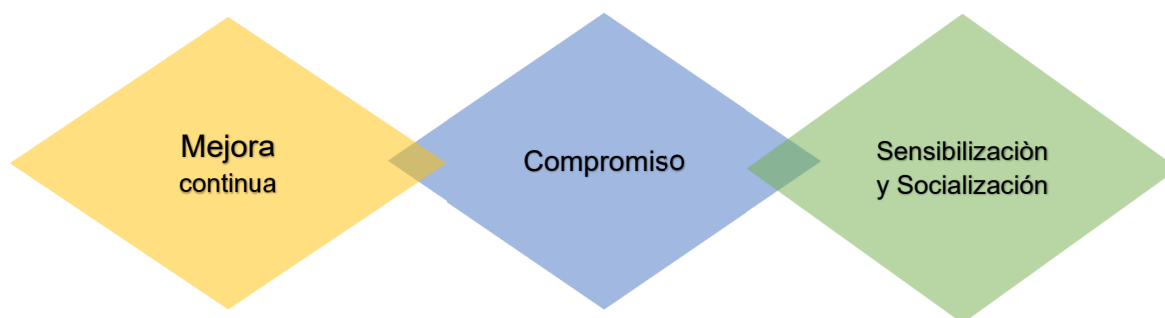


Ilustración 1: Generalidades

Mejora continua: Es una práctica de gestión para que la organización o la entidad puedan mejorar constantemente en sus procesos, para ser más eficientes y tener un mejor rendimiento, además, es una búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades, y optimizar los procesos, los productos y los servicios

En el Museo Casa de la Memoria reconocemos la importancia del mejoramiento continuo, proceso que permite una gestión más funcional y efectiva, realizada a través de la revisión, análisis y ajustes permanentes de los procesos y subprocesos, y del interés por escalar los servicios a niveles que generen la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Compromiso: Es la capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su funciones o actividades dentro del tiempo estipulado o los lineamientos establecidos para ello.

Para el cumplimiento de esta política, y haciendo referencia al compromiso, todos los (las) responsables de los procesos y subprocesos de los servicios de la entidad, deben comprometerse y colaborar en la adopción, el rediseño y reingeniería de los trámites y procedimientos que se requieran, y en lo posible a utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) la ejecución de los trámites y servicios.

Sensibilización y socialización: Es dar a conocer al interior de la organización o la entidad, eventos externos y/o internos que están ocurriendo en el medio, o en el entorno laboral, promoviendo con esto, nuevas actualizaciones y disposiciones frente a las funciones que realizan los colaboradores.

Dicha sensibilización y socialización impulsan en el Museo Casa de la Memoria al trabajo con calidad, al compromiso y al sentido de pertenencia de las partes interesadas, reconociendo la importancia de esta Política, mediante la participación y el intercambio de información que hace posible la construcción, la implementación y el seguimiento de la misma.

Dentro de las generalidades, también es importante destacar y definir algunos componentes importantes que le permiten al Museo Casa de la Memoria realizar una mejor gestión, a partir de la construcción e implementación de la Política, los cuales se enuncian a continuación:

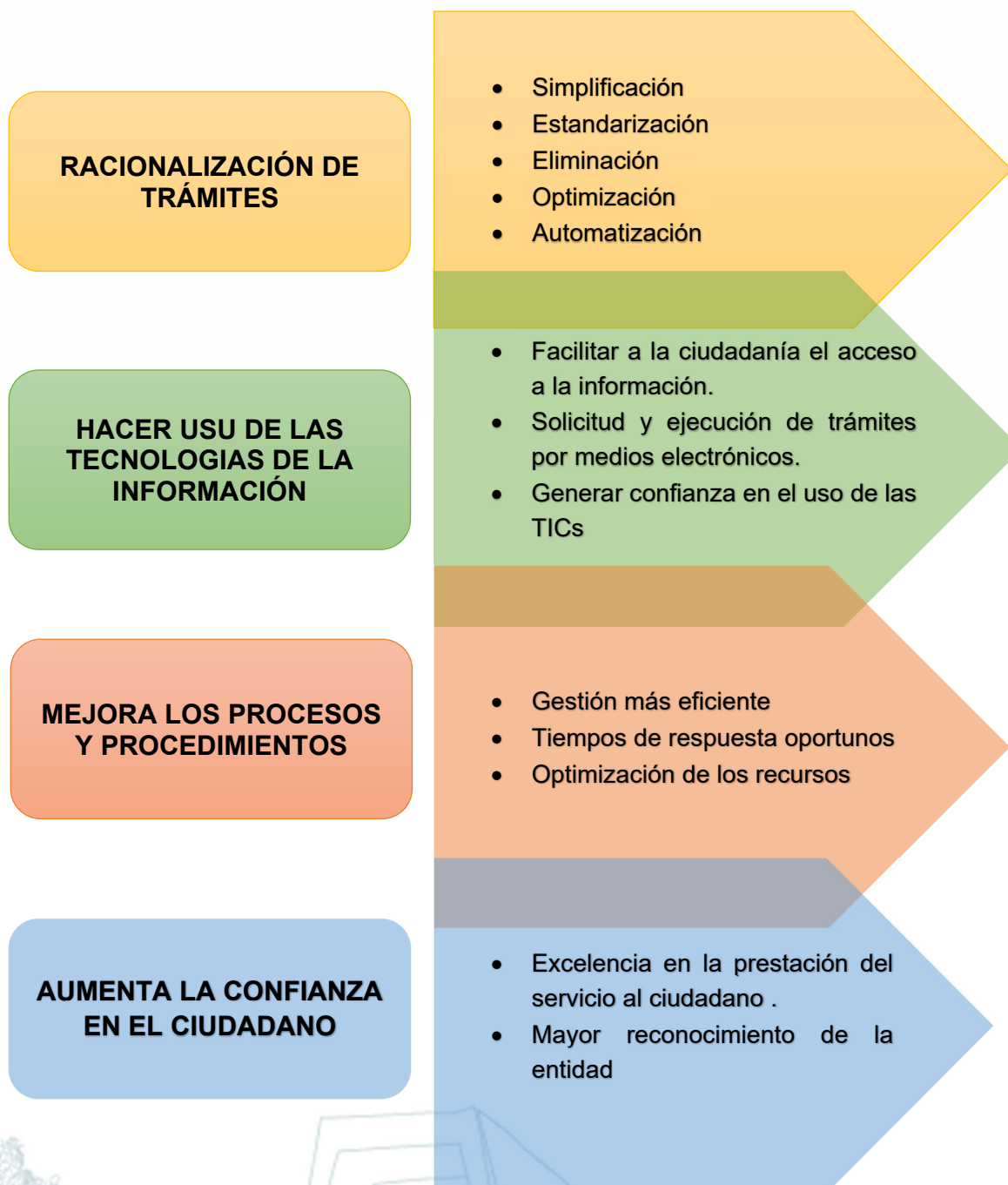


Ilustración 2: Componentes de la Política de Racionalización de Trámites

FASES DE LA POLÍTICA

Las siguientes son las fases establecidas dentro de la formulación de la Política de Racionalización de Trámites, las cuales le permitirán al Museo Casa de la Memoria con alcanzar los objetivos propuestos.

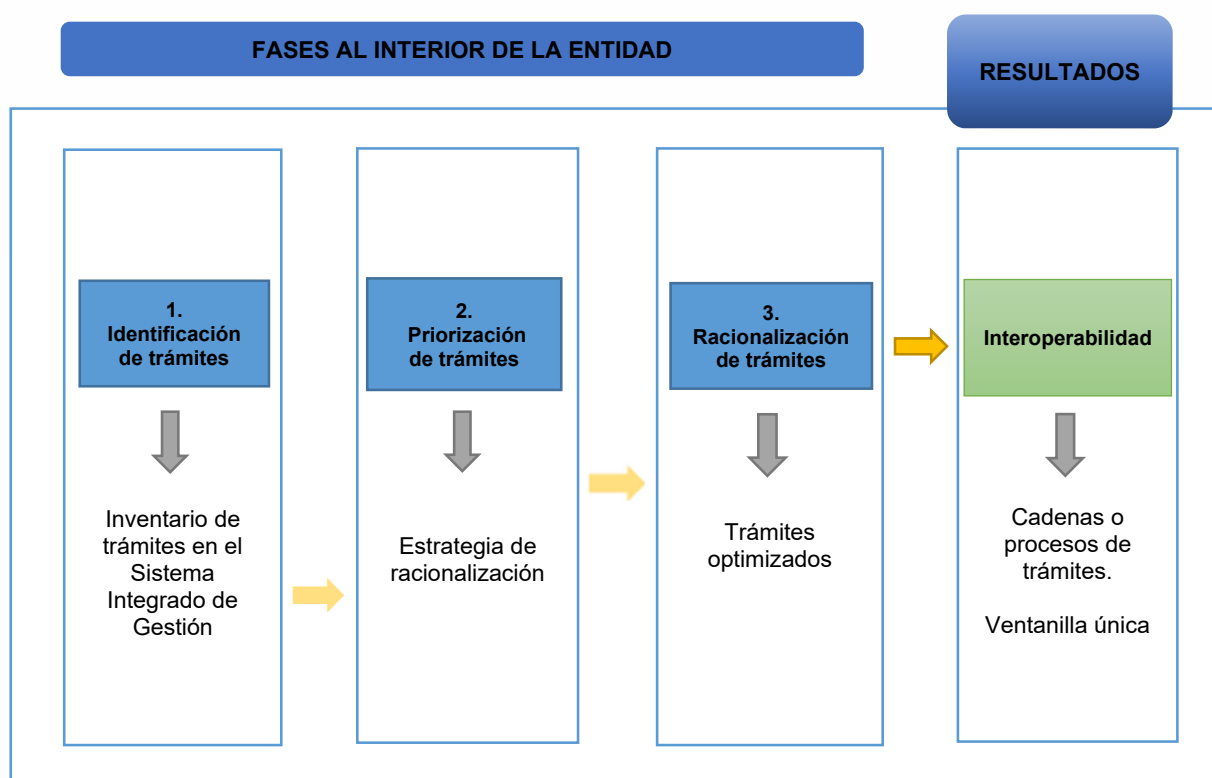


Ilustración 3: Fases de la Política de Racionalización de Trámites

DESARROLLO DE LAS FASES

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES

Esta fase comprende:

Revisión de los trámites derivados de los servicios que presta la entidad, no solo los solicitados por los usuarios externos sino también por los usuarios internos.

El objetivo de esta fase es que la entidad a partir del análisis de los procesos y subprocesos, identifique aspectos como: la descripción y tipo trámites, la inclusión del procedimiento o creación en el Sistema Integrado de Gestión, la inscripción de los trámites de ser necesario en la plataforma SUIT, y los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados.

Una vez identificados dichos aspectos, se levanta la información detallada para efectos de registrarla en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. En ese sentido esta fase se resume en dos etapas que se desarrollan de la siguiente manera:

- **Primera etapa:** La identificación de procedimientos disponibles en la entidad acompañada de una verificación de los datos publicados o vinculados en los diferentes sistemas de información del Museo Casa de la Memoria, como son: la Intranet, el Sistema Integrado de Gestión, y la Página Web, esto con el fin de corroborar que la información suministrada por los (las) responsables de los procesos y subprocesos sea la apropiada, y no induzca a errores en el proceso de construcción, implementación, y a los ciudadanos cuando realicen los procedimientos, o requieran los trámites.

Como actividad para dar cumplimiento con esta etapa, se solicita información a los responsables de los procesos y subprocesos de la entidad, para que indicaran tres (3) aspectos relevantes:

- Trámites solicitados por parte de los usuarios internos y externos
- Tiempo de respuesta para materializar dichas solicitudes
- Trámites más demandados o solicitados por los usuarios internos y externos
- Verificación del procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

- **Segunda etapa:** Recopilación y diligenciamiento de la información brindada por parte de los (las) responsables de los procesos y subprocesos en la matriz de información, esta matriz contiene datos fundamentales para el cumplimiento y continuidad de las fases establecidas.



MATRIZ DE INFORMACIÓN											
MACROPROCESO	NRO.	PROCESO/ SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN DE LOS TRÁMITES	TIPO DE TRÁMITE INTERNO/EXTERNO	SE ENCUENTRA PROCEDIMENTADO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		EN PROCESO DE CREACIÓN		INSCRITOS EN EL SUIT		PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS REGULADO/NO REGULADO
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRATÉGICO	1	Gestión de Comunicaciones	Realización de piezas gráficas	Interno		x	x			x	No regulado
			Cubrimiento audiovisual de actividades	Interno		x	x			x	No regulado
			Realización de productos impresos institucionales y publicitarios	Interno		x	x			x	No regulado
			Fotografías de banco de imágenes del equipo de Comunicaciones	Interno		x	x			x	No regulado
			Redacción o revisión de textos institucionales	Interno		x	x			x	No regulado
			Revisión de piezas realizadas por otras entidades u organizaciones	Interno		x	x			x	No regulado
			Carga o modificación de contenidos al sitio y ecosistema digital del MCM	Interno		x	x			x	No regulado
			Aprobación de contenidos internos en la Secretaría de Comunicaciones	Externo		x	x			x	No regulado
			Entrevistas con vocero oficial del MCM	Externo		x	x			x	No regulado
			Autorización de grabaciones audiovisuales en las instalaciones del MCM	Externo		x	x			x	No regulado
			Utilización de logos en piezas de otras entidades u organizaciones	Externo	x			x		x	No regulado
	2	Gestión Estratégica	No existen solicitudes o trámites internos o externos que genere el proceso								

MISIONALES	3	Construcción y Circulación de Contenidos	Préstamo de material bibliográfico	Externo/Interno		x	x			x	No regulado
	4	Promoción de Lazo Social y Gestión Cultural	Certificados y Constancias de Aliados. Expertos temáticos, docentes, formadores especializados.	Externo		x	x			x	No regulado
			Constancias de participación en actividades de formación. Dirigidos a la comunidad o personas que participan en los procesos de formación brindados por la entidad.	Externo		x	x			x	No regulado
	5	Visibilización y Transferencia de Memorias	Solicitud de recorridos, visita guiada presencial o virtual.	Externo		x	x			x	No regulado
			Solicitud de formación	Externo		x	x			x	No regulado
APOYO	6	Bienes y Activos	Préstamos de Bienes y Activos	Interno		X	X			X	No regulado
			Elementos de papelería e insumos de cafetería	Interno		X	X			X	No regulado
	7	Gestión Documental	Certificados laborales	Interno/Externo		x	x			x	Regulado
			Solicitudes de permisos, permisos no remunerados, vacaciones, cesantías, incentivos pecuniarios.	Interno		x	x			x	Regulado
EVALUACIÓN Y CONTROL	8	Gestión de Control y Mejora Institucional	No existen solicitudes o trámites internos o externos que genere el proceso								

Ilustración 4: Matriz de información

2. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

En esta segunda fase, si bien todos los trámites requeridos por los usuarios internos y los usuarios externos son importantes, es necesario identificar cuales son prioritarios, dicha priorización se basa en el ejercicio de determinar cuales son los de mayor demanda o los más solicitados por los usuarios, para de este modo facilitarles a ambos el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos.

La participación por parte de los (las) responsables de los procesos y subprocesos del Museo Casa de la Memoria permitió el desarrollo de esta fase, la cual describe en el siguiente cuadro :



PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES				
MACROPROCESO	NRO.	PROCESO SUBPROCESO	TRÁMITES CON MAYOR DEMANDA	TIPO DE TRÁMITE INTERNO/EXTERNO
ESTRATÉGICOS	1	Gestión de Comunicaciones	Realización de piezas gráficas	Interno
			Cubrimiento audiovisual de actividades	Interno
			Revisión de piezas realizadas por otras entidades u organizaciones	Interno
			Autorización de grabación audiovisual en las instalaciones del MCM	Externo
MISIONALES	2	Construcción y Circulación de Contenidos	Préstamo de material bibliográfico	Interno Externo
	3	Promoción de Lazo Social y Gestión Cultural	Certificados y Constancias de Aliados. Expertos temáticos, docentes, formadores especializados.	Externo
			Constancias de participación en actividades de formación. Dirigidos a la comunidad o personas que participan en los procesos de formación brindados por la entidad.	Externo
APOYO	4	Bienes y Activos	Elementos de papelería e insumos de cafetería	Interno
	5	Gestión Documental	Certificados laborales	Interno Externo
			Solicitudes de permisos, permisos no remunerados, vacaciones, cesantías, incentivos pecuniarios.	Interno

Ilustración 5: Priorización de los trámites

3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La ejecución de esta última fase se realiza a través de la recopilación de la información de las fases anteriores, la colectividad de los (las) responsables de los procesos y subprocesos de la entidad, y el análisis y la evaluación de las actividades que desarrollan para llevar a cabo los trámites solicitados por los usuarios.

Dicho análisis y evaluación pretenden mejorar los servicios, disminuyendo los tiempos de respuesta en la entrega de productos, información y servicios,

fortaleciendo el Sistema Integrado de Gestión mediante la formalización de los trámites que aún no han sido documentados, y finalmente realizar el proceso de inscripción en el SUIT a los trámites que así lo requieran.

Igualmente para vigorizar esta tercera fase, es importante tener presente los criterios para la definición de acciones en la Política de Racionalización de Trámites, y definir de acuerdo a los recursos y estado de la entidad, cual o cuales de esos criterios se pueden utilizar para que la política presente una mayor efectividad.

Estos criterios son:

Racionalización Normativa:

Son acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas.

Racionalización Administrativa:

Son actividades de racionalización que buscan simplificar y mejorar procesos internos, horarios de atención, puntos de atención, tiempos de ejecución, costos asociados al trámite para el usuario, costos internos para la entidad, requisitos asociados, formularios, formatos y medios de pago.

Racionalización Tecnológica:

Son actividades de racionalización que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

Conforme a los anteriores criterios, el Museo Casa de la Memoria se acoge al concepto de Racionalización Administrativa, el cual contribuye al mejoramiento de los procesos internos al ser documentados y procedimentados en el Sistema Integrado de Gestión, asimismo, disminuyendo los tiempos de ejecución de las respuestas brindadas a los usuarios, generando como resultado un mejor servicio.

Después del análisis de los tiempos de respuesta establecidos en cada uno de los procesos y subprocesos de la entidad, a continuación se presenta el tratamiento

de racionalización de trámites propuesto, con el propósito de optimizar el servicio para que los usuarios hagan uso de ellos con mayor oportunidad y diligencia.

La siguiente tabla que se relaciona, identificada como nivel de priorización, posibilita la comprensión de los tiempos de ejecución en los cuales se realizarán los cambios y el nivel de importancia conforme a los trámites con mayor demanda.

NIVEL DE PRIORIZACIÓN		
MEDIA	1- 6 MESES	T I E M P O D E E J E C U C I Ó N
ALTA	1-3 MESES	

Ilustración 6: Nivel de priorización

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y TIEMPO DE EJECUCIÓN						
MACROPROCESO	NRO.	PROCESO/ SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN DE LOS TRÁMITES	TIPO DE TRÁMITE INTERNO/EXTERNO	TIEMPO DE RESPUESTA ACTUAL	TIEMPO DE RESPUESTA PROPUESTO
ESTRATÉGICO	1	Gestión de Comunicaciones	Realización de piezas gráficas	Interno	20 días hábiles	15 días hábiles
			Cubrimiento audiovisual de actividades	Interno	8 días hábiles	6 días hábiles
			Realización de productos impresos institucionales y publicitarios	Interno	20 días hábiles	15 días hábiles
			Fotografías de banco de imágenes del equipo de Comunicaciones	Interno	8 días hábiles	6 días hábiles
			Redacción o revisión de textos institucionales	Interno	8 días hábiles	6 días hábiles
			Revisión de piezas realizadas por otras entidades u organizaciones	Interno	20 días hábiles	15 días hábiles
			Carga o modificación de contenidos al sitio y ecosistema digital del MCM	Interno	8 días hábiles	6 días hábiles
			Aprobación de contenidos internos en la Secretaría de Comunicaciones	Externo	20 días hábiles	15 días hábiles
			Entrevistas con vocero oficial del MCM	Externo	Sin determinar tiempo, debido a que los hechos noticiosos se generan al instante	
			Autorización de grabaciones audiovisuales en las instalaciones del MCM	Externo	8 días hábiles	6 días hábiles
			Utilización de logos en piezas de otras entidades u organizaciones	Externo	20 días hábiles	15 días hábiles

MISIONALES	3	Construcción y Circulación de Contenidos	Préstamo de material bibliográfico	Externo/Interno	15 días hábiles	5 días hábiles
	4	Promoción de Lazo Social y Gestión Cultural	Certificados y Constancias de Aliados. Expertos temáticos, docentes, formadores especializados.	Externo	1 semana - 5 días hábiles	3 días hábiles
			Constancias de participación en actividades de formación. Dirigidos a la comunidad o personas que participan en los procesos de formación brindados por la entidad.	Externo	1 semana - 5 días hábiles	3 días hábiles
	5	Visibilización y Transferencia de Memorias	Solicitud de recorridos, visita guiada presencial o virtual.	Externo	1 semana - 5 días hábiles	3 días hábiles
			Solicitud de formación	Externo	2 días hábiles	2 días hábiles - Permanece
APOYO	6	Bienes y Activos	Préstamos de Bienes y Activos	Interno	2 días hábiles	2 días hábiles - Permanece
			Elementos de papelería e insumos de cafetería	Interno	2 días hábiles	2 días hábiles - Permanece
	7	Gestión Documental	Certificados laborales	Interno/Externo	10 días hábiles	3 días hábiles
			Solicitudes de permisos, permisos no remunerados, vacaciones, cesantías, incentivos pecuniarios.	Interno	15 - 18 días hábiles	8 días hábiles

Ilustración 7: Racionalización de trámites y tiempo de ejecución

INTEROPERATIVIDAD

Para permitir la interoperatividad y lograr que la información fluya, se transfiera y se utilice de manera uniforme y efectiva, se utilizarán estrategias para que los usuarios conozcan la gestión realizada a través de la Política de Racionalización de Trámites implementada en el Museo Casa de la Memoria, lo anterior, a través de la difusión de dicha información por medio de la página web y las comunicaciones internas remitidas en el correo institucional de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/racionalizacion2018>
- <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/racionalizacion-de-tramites>