EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P S.A.S

DIMENSION 3: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

POLITICA: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Elaboró: Natalia Moreno Asesora MIPG	Revisó: Lina Urrea Auxiliar Administrativa	Aprobó: Federico Giraldo Gerente	Fecha : 27/03/2023

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 4
2. INTRODUCCIÓN 5
3. JUSTIFICACIÓN 6
4. MARCO LEGAL 7
5. MARCO CONCEPTUAL 9
6. OBJETIVOS 12
6.1. OBJETIVO GENERAL 12
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 12
7. POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES 13
7.1. ALCANCE 14
7.2. FINALIDAD 15
7.3. PRINCIPIOS 15
7.4. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS 16
7.4.1. FASE 1: PLANEACIÓN 16
7.4.2. FASE 2: IDENTIFICACIÓN DE TRAMITES 17
7.4.3. FASE 3: PRIORIZACIÓN DE TRAMITES 18
7.4.4. FASE 4: ANALISIS DETALLADO 19
7.4.5. FASE 5: FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DE TRAMITES 19
7.4.6. FASE 6: IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO 20
7.4.7. FASE 7: EVALUACIÓN Y CICLO CONTINUO DE RACIONALIZACIÓN 21
7.5. COMPROMISOS 21

7.6. PROCEDIMIENTO DE TRAMITES…… 24
7.7. APLICABILIDAD…… 26
7.8. COMUNICACIÓN…… 26
7.9. NIVEL DE CUMPLIMIENTO……..……..26
7.10. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO……27
7.11. VIGENCIA DE LA POLITICA……28
7.12. MODIFICACIÓN DE LA POLITICA…….. 28
7.13. CONTROL DE CAMBIOS…….. 29
8. CONCLUSIONES…… 30
9. RECOMENDACIONES…….. .31

1. PRESENTACIÓN

Teniendo en cuenta que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) busca facilitar la gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de resultados, mediante la tercera dimensión del Modelo, Gestión con Valores para Resultados, busca poner en marcha las trayectorias de implementación de políticas definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico.

Así las cosas, la Gestión con Valores para Resultados agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, así como materializar las decisiones de su planeación institucional.

Es por esta razón La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, adopta la política de racionalización de trámites, en base a los lineamientos establecidos a través de la Guía para la Racionalización de Trámites, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), esto con el fin de cumplir con el objetivo de mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Según lo anterior, se debe tener claro los beneficios que tiene la política de racionalización del tramites dentro de la entidad, los cuales benefician a la ciudadanía y a la entidad, los cuales son:

- Disminución de costos.
- Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.
- Disminución de tiempos de ejecución del trámite.
- Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios Tecnológicos y de comunicación.
- Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc.

2. INTRODUCCIÓN

Las políticas de gestión y desempeño tienen lineamientos orientados al mejoramiento de la gestión para el cumplimiento de las metas diseñadas por el gobierno nacional como instrumentos que dinamizan las actuaciones de las entidades públicas y garantizan el desarrollo organizacional.

La Racionalización de Trámites es un objetivo permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política y en la Ley 489 de 1998. Los trámites y procedimientos administrativos son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 019 de 10 de enero de 2012 las entidades deben implementar acciones para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes, con el fin de facilitar el acceso y garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos

La racionalización de los trámites es una herramienta de mejora continua que favorece la gestión de los trámites, es el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) que se implementa para el mejoramiento de procesos y procedimientos con el propósito de implementar acciones que garanticen la eficiente prestación de servicio al ciudadano.

En este contexto, la Política de Racionalización de Trámites, con antecedentes normativos como la Ley 962 de 2005 y el Decreto Anti-trámites 019 de 2012, establece que la entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y otros procedimientos administrativos existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Teniendo en cuenta la necesidad de cambio en La Empresa de Servicios Públicos de Guatape a favor del ciudadano, se tiene como desafío en el desarrollo de la gestión pública una eficiente interacción estado-ciudadano, donde se garantice a la comunidad la satisfacción de sus necesidades, el respeto y trato digno, la efectividad de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y la facilitación de la gestión de los servidores públicos.

3. JUSTIFICACIÓN

Los diagnósticos y las mejoras a los trámites enfocados al mejoramiento institucional están definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), actualizado mediante el Decreto 1499 de 2017, en la dimensión de gestión con valores para resultados mediante la política de racionalización de trámites, la cual se debe formular y garantizar la implementación, la responsabilidad recae sobre los dueños de los procesos asociados con los trámites y las Áreas de planeación; debe ser un proceso continuo y transversal, en donde intervienen las diferentes áreas funcionales de la administración de acuerdo con su competencia.

Una de las tareas fundamentales de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, es la implementación de la mejora continua y la generación de valor público en su relación con el ciudadano, es decir el objetivo central de esta política está en el desafío de poder establecer una adecuada interacción con el ciudadano buscando la satisfacción de sus necesidades y la garantía en el ejercicio de sus derechos.

El Gerente de la Empresa es el principal responsable de su adecuado cumplimiento, pues de él depende establecer con eficiencia, en todas las actividades administrativas y misionales, los estándares en materia de transparencia y acceso a la información. Así entonces, La Política de Racionalización de Tramites, contiene los lineamientos generales que se deben seguir para lograr lo expuesto, buscando la optimización de la gestión a través de la implementación efectiva de dicha política bajo las directrices de la normatividad vigente

La Política de Racionalización de Tramites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad pública

La racionalización de los trámites debe ser un proceso permanente, de mejora continua, enfocado a facilitar el acceso de los grupos de valor, usuarios y ciudadanos a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que ofrece la entidad.

4. MARCO LEGAL

A continuación, presentan las normas relevantes en relación a la Política de Racionalización de Tramites:

- Constitución Política de 1991 (Artículos 83, 84, 209 y 333): Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.

- Decreto 2150 de 1995: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.

- Ley 190 de 1995: Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

- Ley 489 de 1998 (Artículo 18): Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.

- Documento CONPES 3292 de 2004: Establece un marco de política para 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.

- Ley 962 de 2005: 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 4669 de 2005: Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.

- Decreto 1151 de 2008: Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia a implementar por fases y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 1879 de 2008: Requisitos documentales exigibles a los establecimientos de Comercio para su apertura y operación.

- Decreto 235 de 2010: Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.

- Decreto 2280 de 2010: Por el cual se modifica el artículo 3º del Decreto 235 de 2010.

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción: 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.

- 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.

- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.

- Decreto 1499 de 2017: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

5. MARCO CONCEPTUAL

- Alta dirección: Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

- Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

- Cadena de trámites: A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera una contacto ciudadano-estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

- Criterio diferencial de accesibilidad: relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.

- Indicador: Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

- Instrumentos de gestión de la información: relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.

- Monitoreo al acceso a la información: relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

- Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas de racionalización o simplificación administrativas que componen las mejoras de optimización propuestas por una cadena de trámites.

- Procedimiento Administrativo: Conjunto de actos expedidos en ejercicio de la función administrativa para la realización de las tareas del Estado con miras a la obtención de un resultado final que es una decisión administrativa definitiva

- Racionalización: La Racionalización de Trámites busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda el Estado, por lo que se deben implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios existentes. La racionalización se define como el 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 Estado.

- Regulación: Intervención gubernamental por medio de una política pública (puede ser una norma, ley, control de precios), con el fin de garantizar los fines y recursos Estatales y el funcionamiento eficiente de los mercados, generar certeza jurídica, garantizar derechos de propiedad, evitar daños inminentes o bien atenuar o eliminar daños existentes a la salud o bienestar de la población, al medio ambiente, a los recursos naturales o a la economía, entre otros.

- Requisitos: Son los documentos, pasos o condiciones necesarios para la ejecución del trámite

- Servicios entre entidades: Se identifican como la asistencia o colaboración que se Proporcionan entre entidades para facilitar información o garantizar el cumplimiento de Normas en el desempeño de sus funciones, sin que el usuario tenga conocimiento de ello.

- Simplificación: Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos, Integran más de una entidad del Estado.

- Software: Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

- Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones – Programa Gobierno en Línea

- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): Son el conjunto de herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.

- Tramites: 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. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar la política de Racionalización de Trámites orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar, 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 La Empresa de Servicios Públicos de Guatape

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir el alcance y marco de responsabilidades en la implementación de la Política de Racionalización de Trámites

- Generar lineamientos para garantizarle al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la empresa.

- Generar una cultura que promueva la confianza del ciudadano en la entidad.

- Establecer las líneas de acción que puedan guiar la construcción del plan de acción de la política.

- Establecer los compromisos de la entidad frente a la racionalización de trámites.

- Determinar los principios que guiarán el desarrollo de la Política de Racionalización de Trámites.

- Proponer tareas que permitan caracterizar, registrar, actualizar y difundir los trámites y procedimientos administrativos conforme a las normas vigentes

- Eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

7. POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, con la racionalización de tramites tiene como objetivo mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso a la información de los ciudadanos, reduciendo costos, tiempos, documentos, en sus procesos de interacción con la entidad.

A través de la entrega efectiva de información, garantizara los derechos de los ciudadanos, y la prestación de productos, y servicios con altos estándares de calidad. Lo anterior de conformidad con la Ley 962 de 2005 orientada al cumplimiento de la integración de las estrategias del Gobierno Nacional mediante la aplicación de estándares del Programa de Gobierno en línea y la relación con las actividades del Plan de Racionalización, simplificación y eliminación de trámites.

Es fundamental formular e implementar una política de Racionalización de Trámites, la cual va a garantiza mayor efectividad en los fines de la administración, con iniciativas de racionalización administrativa y de trámites que permitan un desarrollo eficiente de la gestión y generar mayor fortalecimiento organizacional para mejorar la relación con los ciudadanos.

Es necesario generar un compromiso o estrategia que facilite la relación del usuario con la institución, identificando los posibles riesgos en las áreas misionales, estratégicas y de apoyo, para fortalecer la transparencia en el actuar institucional, aplicando las políticas de buen gobierno y la función pública como lo indica la normatividad, contribuyendo a la respuesta oportuna de la solicitudes de los usuarios de forma eficaz y eficiente, brindando información de forma transparente y oportuna.

Los trámites son un 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.

Los presentes lineamientos permitirán racionalizar y optimizar los trámites de cara al ciudadano, haciendo hincapié en los tres tipos de mejora en los procesos de racionalización de trámites:

- **Normativa:** Modificación de normas para simplificar, reducir o eliminar requisitos, cobros, y tiempos de ejecución de trámites.

- **Administrativa:** Este ejercicio se circunscribe a la revisión interna que realiza la entidad para reducir pasos, optimizar procedimientos, eliminar o simplificar formularios y documentos, reducir tiempos, establecer nuevos puntos de atención, ampliación de horarios, entre otros.

- **Tecnológica:** Está asociada al uso de tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de tal manera que un trámite que es presencial pueda ser disponible en línea a través de la web, de forma total o parcial.

Mediante el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) se consolida anualmente la estrategia de racionalización de trámites, Dicha estrategia deberá contar con las bases necesarias que soporten los factores administrativos claves para tener éxito en el proceso de Racionalización. Los cuatro pilares importantes de esta Política son:

- Roles sobre la administración y operación de trámites.
- Identificación de los tramites.
- Priorización de trámites.
- Racionalización de trámites.

7.1. ALCANCE

La política de Racionalización de Tramites busca facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones TICS, creándole a la ciudadanía condiciones de confianza mediante un fácil acceso a la información sobre trámites y servicios de la entidad.

Esta política aplica a todos los procesos y procedimientos, contribuyendo de manera armónica para la identificación y prevención de las conductas administrativas al interior de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape que puedan afectar el proceso de implementación; inicia desde la identificación del trámite, inventario y termina con automatización del trámite para la prestación de servicios a la ciudadanía.

7.2. FINALIDAD

Proveer a La Empresa de Servicios Públicos de Guatape de una herramienta que le permita mejorar la calidad y pertinencia en la expedición de los tramites, implementando la racionalización de los mismos y la participación ciudadana como factor orientador en la decisión.

7.3. PRINCIPIOS

- PLANEACIÓN: Proceso racional organizado mediante el cual se establece directrices, se defienden estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de los objetivos y metas económicas, sociales, políticas; Tomando en consideración la disponibilidad de los recursos reales y potenciales, lo que permite es un marco de referencia necesario para concretar planes y acciones específicas a realizar en el tiempo y en el espacio. Los diferentes niveles de planeación: son global, regional, territorial e institucional.

- **PLANIFICACIÓN:** Proceso sistémico integral, racional y continuo de previsión que se traduce en elaboración, ejecución, evaluación de planes, programas y proyectos de desarrollo con miras a lograr objetivos y metas en un tiempo y un espacio determinado, que utiliza un conjunto de procedimientos metodológicos para abordar la actividad de previsión, organización y uso de los recursos disponibles.

- **EFICACIA:** Remover de oficio los obstáculos formales para evitar decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos en la ejecución del trámite.

- **OPTIMIZACIÓN:** Acción designada para buscar la mejor forma de hacer algo.

- **CELERIDAD:** Impulsar oficiosamente los procesos, e incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

- **EXCELENCIA Y CALIDAD:** Lograr que, a lo largo del tiempo, los atributos de los servicios o productos públicos brindados a los ciudadanos, sean los mejores para satisfacer sus necesidades.

- **INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y CONFIANZA:** Criterios de actuación de los servidores públicos y el deber hacia los ciudadanos.

7.4. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

La Empresa de Servicios Públicos de Guatape define estrategias que atienden a las necesidades reales de la entidad, respetando la austeridad no incurriendo en gastos excesivos para lograr el cumplimiento de la misión institucional

La Empresa de Servicios Públicos de Guatape establece como estrategia cuatro fases para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, las cuales se describen a continuación:

7.4.1. 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. 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 Empresa de Servicios Públicos de Guatape y la ejecución del cronograma de actividades propuesto.

7.4.2. FASE 2: IDENTICACIÓN DE TRÁMITES

Objetivo: Identificar los trámites de forma detallada, con base en los procedimientos administrativos de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape

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 empresa, 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			
N.°	**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 SUIT

7.4.3. 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.
- **PQRS**: Análisis de, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en relación con la ejecución del trámite.
- **Auditorías**: Hallazgos según los resultados en dichas auditorías
- **Impacto a la comunidad**: Evaluación de la frecuencia de petición del trámite y del impacto que este tiene.

2. Generación de un ponderado calificatorio 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.

7.4.4. 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.

7.4.5. 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.

7.4.6. 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. Así mismo, 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.

7.4.7. 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, de la tal forma que sea posible evidenciar el efecto de las acciones de mejora y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

7.5. COMPROMISOS

1. Frente a los roles y responsabilidades sobre la administración y operación de trámites

A. Las decisiones que afecten directamente la operativización de ésta política, deberán tener como fuente el Comité Institucional de Gestión y Desempeño como instancia orientadora en materia de implementación y orientación del MIPG.

B. Definir clara y explícitamente los roles en la corresponsabilidad de administrar y gestionar los trámites por cada Área de la Empresa (Operadores de Trámites).

C. Difundir periódicamente información sobre la Política de Racionalización de Trámites al interior de la entidad (Conceptos Generales de Trámites, Identificar Líder de Política, Socializar Procedimiento de Racionalización de Trámites).

2. Frente a la Identificación de Trámites

A. Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos – OPA:

- Identificar los trámites y OPA que están asociados a los productos y servicios de la entidad (Identificar las dependencias responsables de la entrega de dichos productos, la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.)

- Publicar en el Portal Web Institucional el inventario de Trámites según Ley de Transparencia.

B. Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT:

- Verificar que la totalidad de los tramites y otros procedimientos administrativos identificados en el inventario se encuentren registrados en el SUIT.

- Registrar los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) (Resolución 1099 de 2017).

- Actualizar la información de los trámites en el SUIT cuando haya cambios en los mismos e informar al Líder de Política cuando esto ocurra.

- Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente (Campañas para evitar tramitadores)

3. Frente a la Priorización de Trámites

A. Identificar trámites a priorizar:

- Realizar caracterización periódica de usuarios de trámites en la entidad.

- Formular, implementar y adoptar procedimientos, mecanismos y manuales de Racionalización de Trámites, el cual permitirá identificar criterios o fuentes de información para priorizar los trámites que deberían ser racionalizados por la entidad (Ej: Quejas, volumen de solicitudes, costos, Planes de desarrollo, entre otros)

4. Frente a la Racionalización de Trámites

A. Formular la estrategia de Racionalización de Trámites:

- Formular la Estrategia Anual de Racionalización de Trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por Función Pública.

- Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la Estrategia Anual de Racionalización de Trámites.

- Publicar la Estrategia Anual de Racionalización de Trámites (del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) en la sección de Transparencia y Acceso a la Información de la página web de la entidad.

B. Implementar las acciones de racionalización de trámites:

- Adelantar las mejoras normativas, administrativas o tecnológicas a los trámites propuestos a racionalizar.

- Realizar monitoreo (Planeación) y seguimiento cuatrimestral (Control Interno) a las fases de implementación de la estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT

- Actualizar la información de los trámites racionalizados en el SUIT

- Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas a los trámites.

C. Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos

- Diligenciar trimestralmente los datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIT.

- Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos. Dicho mecanismo debe ir inmerso en el Procedimiento de Racionalización de Trámites.

- Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas a los trámites

7.6. PROCEDIMIENTO DE TRAMITES

El objetivo de esta fase es que La Empresa de Servicios Públicos de Guatape a partir de sus procesos identifique los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados. Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el SUIT.

Para ello se hace necesario realizar una revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados que tiene La Empresa de Servicios Públicos de Guatape.

Los procesos comúnmente utilizados en la cadena de valor son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento.

A. Estratégicos: Procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, aseguramiento de disponibilidad de recursos entre otros.

B. Misionales: Son los procesos más relevantes que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser de la organización.

C. Apoyo/operativos: Son aquellos que tienen por objeto soportar los procesos misionales para el cumplimiento de sus fines.

D. Evaluación/seguimiento: son aquellos utilizados para medir y recopilar datos destinados a realizar análisis de desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

Es útil señalar que los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

1. Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural, persona jurídica-)

- Tiene soporte normativo.

- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

2. Un procedimiento administrativo no regulado no se describe necesariamente por lo opuesto a lo que es un trámite. Son otros procedimientos administrativos relacionados con la misión que facilitan al usuario la interacción con la entidad y que no están regulados. Se identifican porque:

- No tienen soporte normativo

- No tienen costo

- No son oponibles

7.7 APLICABILIDAD

La política de Racionalización de Trámites será aplicable a todos los Empleados de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de cómo deben ser y obrar los servidores públicos de la Empresa, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

La responsabilidad de los empleados y demás colaboradores es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política, dando a conocer la aplicación e implementación de lo aquí definido.

Es un compromiso y responsabilidad de todos conocer la Política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta.

La presente política será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por le ley o la función pública.

7.8. COMUNICACIÓN

La divulgación de la política debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes áreas o procesos que conforman la estructura organizacional y jerarquía de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape.

La Política de Racionalización de Tramites debe ser enviada por correo electrónico a todos los empleados y contratistas y debe ser publicada en el portal web de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape.

7.9. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Todas las personas cubiertas por el Alcance y la Aplicabilidad se deben adherir en un 100% a la Política de Racionalización de Tramites.

La Política será objeto de evaluación, aplicando mecanismos de Mejoramiento Continuo que involucren participación, compromiso, cooperación, adaptación e inversión

La Política de Racionalización de Tramites de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape será de obligatorio cumplimiento para todos los empleados de planta, contratistas, practicantes, proveedores y terceros.

La Política abarca clientes internos que son las Dependencias que componen la Estructura de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape

7.10. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Para realizar la evaluación de las acciones de racionalización implementadas y continuar nuevos ciclos de racionalización se recomienda:

A. Formular un grupo de indicadores del proceso o del trámite que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de los objetivos, de los resultados y sus efectos en la ciudadanía.

B. Contar con información acerca de la eficacia, eficiencia, calidad, tiempo, flexibilidad y grado de cumplimiento del proceso respecto a las expectativas del usuario u objetivos planteados en términos de tiempo que puede ser comparable para identificar variaciones o alertas que indiquen necesidades de corrección o mejoras posteriores.

C. Recopilar información sobre el número de solicitudes recibidas y atendidas para cada uno de los trámites y registrar la información de datos de operación en el SUIT.

D. Analizar todo el ciclo de racionalización realizado y extraer aquellas experiencias y prácticas replicables en futuros ciclos o aquellas que deberán corregirse, con base en los siguientes criterios:

- Contexto o antecedentes

- Situación anterior
- Análisis de causas
- Objetivo de la mejora
- Acciones de racionalización
- Evidencias
- Resultados de la implementación

E. Analizar nuevas oportunidades de racionalización, priorización de otros trámites, análisis del grado de ajuste del trámite a nuevos cambios presentados.

F. Incorporar buenas prácticas y aprendizajes en nuevos ciclos de racionalización.

7.11. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La Política de Racionalización de Tramites rige a partir del momento en que sea aprobada por la Alta Dirección de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape

7.12. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La Política de Racionalización de Tramites de La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, deberá revisarse o actualizarse mínimo cada dos (2) años o cuando las normas así lo exijan. Cualquier cambio será publicado y anunciado.

7.13. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA:	RAZÓN DEL CAMBIÓ:	NUEVA VERSIÓN:
27/03/2023	Creación del documento	1.0

	ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ
Nombre:	Claudia Natalia Moreno Vasquez	Lina Urrea
Cargo:	Asesora MIPG	Auxiliar Administrativa

8. CONCLUSIONES

- Los trámites constituyen el conjunto de acciones y pasos que permiten a los ciudadanos acceder a un derecho, solicitud o información. Los trámites están determinados por un marco legal, unas políticas, unos procedimientos y una serie de requisitos mínimos estipulados por la Ley, reglamento y/o Institución Pública.

- La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, deberá realizar acciones tendientes a la construcción y desarrollo de estrategias, las cuales contribuirán a que su gestión institucional se encuentre orientada hacia el logro de resultados que optimice su relación con el ciudadano.

- Estas iniciativas y propuestas de mejora deberán contar con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño como el escenario propicio para ser el punto de partida en aras de brindar a los ciudadanos facilidades, mejoras y mecanismos más expeditos en la realización de los trámites.

- Así mismo, las acciones emprendidas deberán estar enfocadas dentro de los cuatro pilares de la presente política:

. Roles sobre la administración y operación de trámites

. Identificación de los tramites

. Priorización de trámites

. Racionalización de trámites

9. RECOMENDACIONES

- Para el éxito de la Política de Racionalización de Tramites es determinante contar con una institucionalidad de alto nivel, que promueva la mejora continua en la producción de tramites en La Empresa de Servicios Públicos de Guatape. Para ello, la propuesta tiene como actividad principal la creación de una Comité para la Racionalización de Tramites y su respectiva Secretaría técnica.

- Implementar la Política de Racionalización de Tramites con el fin busca emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público

- Se requiere retroalimentación constante y mejoramiento continuo para rediseñar las estrategias de la política y hacer evaluación de su avance para determinar los problemas que registre el desarrollo de la misma para de manera oportuna tomar acciones o medidas correctiva.