

POLÍTICA	
Tipología: Política de Gestión	Página: 1 de 8
Nombre: Racionalización de Tramites	Versión: 01

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN POLÍTICA
01	23-04-2020	Comité Corporativo No.16	En la EAAB-ESP nos comprometemos a simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar trámites y otros procedimientos administrativos que faciliten a los grupos de interés el acceso a los servicios que ofrece la Empresa, reduciendo costos, tiempos, documentos y pasos en su interacción con la EAAB-ESP; así como eliminar aquellos que no sean indispensables.

Descripción

En la EAAB-ESP nos comprometemos a simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar trámites y otros procedimientos administrativos que faciliten a los grupos de interés el acceso a los servicios que ofrece la Empresa, reduciendo costos, tiempos, documentos y pasos en su interacción con la EAAB-ESP; así como eliminar aquellos que no sean indispensables.

Justificación

La EAAB-ESP debe contar con la política de gestión de Racionalización de Trámites, porque es una de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la dimensión Gestión con Valores para Resultados.

Alcance

Esta política aplica a todas las áreas de la Empresa que funcionalmente esté relacionada la racionalización de trámites, específicamente la Gerencia de Tecnología, la Oficina Asesoría Legal, la política de Gobierno Digital y la política de Servicio al Ciudadano.

Directrices

La Política de Racionalización de Trámites hace parte de la Dimensión con Valores con Resultados. Esta política está enmarcada en los lineamientos de la Ley 1474 artículo 73, el Decreto 124 de 2016 donde dicta los lineamientos de la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano (PAAC), específicamente el Componente 2 referente a la Estrategia de Racionalización de Trámites.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Racionalización de Trámites.	Revisó: Comité institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18/12/2019
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 16	Fecha Aprobación: 23/04/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión	Página: 2 de 8	
Nombre: Racionalización de Tramites	Versión: 01	

1. El área encargada de liderar el componente de Racionalización de Trámites es la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente a través de la Dirección de Apoyo Comercial, quienes son los responsables de liderar la Política de Racionalización de Trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en conjunto con el equipo técnico integrado por la Dirección de Servicios de Informática y la Oficina Asesoría Legal.
2. Los responsables están encargados de formular las actividades en cada vigencia y registrarlas en el formato **MPEE0302F01** - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Componente 2, Racionalización de Tramites, atendiendo los lineamientos de la Guía metodológica para la racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública y los requisitos de cada una de las siguientes fases:
 1. **Identificación de trámites**
 - a. Establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
 - b. La información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.
 2. **Priorización de trámites**
 - a. Analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permitan establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.
 - b. Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.
 3. **Racionalización de trámites**
 - a. Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; asimismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.
 - b. Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado:

Actividades normativas: Establecer acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Racionalización de Trámites.	Revisó: Comité institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18/12/2019
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 16	Fecha Aprobación: 23/04/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión	Página: 3 de 8	
Nombre: Racionalización de Tramites	Versión: 01	

- ✓ **Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos:** Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa.
- ✓ **Eliminación por norma:** Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
- ✓ **Traslado de competencia a otra entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
- ✓ **Fusión de trámites:** Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- ✓ **Reducción, incentivos o eliminación** del pago para el ciudadano por disposición legal.
- ✓ **Ampliación** de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
- ✓ **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.

Actividades administrativas: Establecer acciones o medidas de mejora, que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

- ✓ Reducción de tiempo de duración del trámite.
- ✓ Extensión de horarios de atención.
- ✓ Ampliación de puntos de atención.
- ✓ Reducción de pasos para el ciudadano.
- ✓ Ampliación de canales de obtención del resultado.
- ✓ Estandarización de trámites o formularios
- ✓ Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

Actividades tecnológicas: Establecer acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen 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).

- ✓ Pago en línea de los trámites.
- ✓ Formularios diligenciados en línea.
- ✓ Envío de documentos electrónicos.
- ✓ Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- ✓ Documentos con firma electrónica.
- ✓ Trámite totalmente en línea.
- ✓ Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Racionalización de Trámites.	Revisó: Comité institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18/12/2019
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 16	Fecha Aprobación: 23/04/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión	Página: 4 de 8	
Nombre: Racionalización de Trámites	Versión: 01	

4. Interoperabilidad

- a. Compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.
 - b. En la interoperabilidad se consideran cadenas de trámites y las ventanillas únicas:
 - ✓ **Cadena de trámites:** Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
 - ✓ **Ventanilla única virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.
3. Dado lo anterior, el rol “Gestionador” debe elaborar la Estrategia de Racionalización de Trámites en el portal del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT en la página web www.suit.gov.co en el Formato “Consolidado estrategia de racionalización de trámites”, teniendo en cuenta lo siguiente:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR:

- a. Indicar el **nombre** del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
- b. Seleccionar el **estado** del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR:

- a. Describir de manera concreta la **situación actual** del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.
- b. Describir de manera precisa en qué consiste la **mejora por implementar** que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento.
 - a. Describir el **beneficio al ciudadano o entidad** del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
 - c. Seleccionar el **tipo de racionalización** a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.
 - d. Seleccionar las **acciones de racionalización**, según el tipo de racionalización elegido.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Racionalización de Trámites.	Revisó: Comité institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18/12/2019
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 16	Fecha Aprobación: 23/04/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión	Página: 5 de 8	
Nombre: Racionalización de Tramites	Versión: 01	

PLAN DE EJECUCIÓN:

- b. Indicar **fecha de inicio** del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
- c. Indicar **fecha final de racionalización** del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
- d. Indicar el área **responsable** dentro de la Empresa del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
- e. Describir la **justificación** del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.

El rol "Gestionador" descarga el Formato "Consolidado estrategia de racionalización de trámites" del portal del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y lo envía a la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos con el fin de cargarlo como anexo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Normatividad

Normas Nacionales

1. Constitución Política de Colombia 1991, artículos 83, 84, 209, 333.
2. Ley 190 de 1995 (artículo 83) "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa." Presidencia de la República.
3. Ley 489 de 1998 (artículos 17, 18). "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones". Congreso de la República.
4. 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". Congreso de la República.
5. Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo". Congreso de la República.
6. Ley 1474 de 2011 "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." Congreso de la República.
7. Decreto Ley 2150 de 1995 "Por el cual se sustituyen los Capítulos 4 y 5 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 1, se adiciona un artículo al Capítulo 2 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 1 y un inciso al artículo 1.6.1.2.19. y un numeral al literal a) del artículo 1.6.1.2.11. del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte 6 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria, para reglamentar las donaciones de

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Racionalización de Trámites.	Revisó: Comité institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18/12/2019
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 16	Fecha Aprobación: 23/04/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 6 de 8
Nombre: Racionalización de Tramites		Versión: 01

- que trata el artículo 257 del Estatuto Tributario, el Régimen Tributario Especial en el impuesto sobre la renta y complementario y el artículo 19-5 del Estatuto Tributario.” Presidente de la República.
8. 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.”. Presidente de la República.
 9. Decreto 235 de 2010 “Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas”. Ministro del Interior y de Justicia.
 10. Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.” Presidente de la República.
 11. Decreto 2573 de 2014 – GEL (artículo 11) “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.” Presiente de la República.
 12. Decreto 103 de 2015 (artículo 6). “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.” Presidencia de la República.
 13. Decreto 1078 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.” Presidente de la República.
 14. Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.” Presidente de la República.
 15. Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.” Presidente de la República.
 16. Decreto 430 de 2016 (artículo 15) “Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública.” Presidente de la República.
 17. CONPES 3785 de 2013. Consejo Nacional de Política Económica y Social. Departamento de Planeación Nacional.
 18. Conpes 3816 de 2014 Política Nacional de Seguridad Digital
 19. Resolución DAFP 1099 de 2017. “Por el cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.” Departamento Administrativo de la Función Pública.
 20. Decreto 1499 de 2017. “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. Presidencia de la República.
 21. Decreto Ley 2106 de 2019. “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
 22. Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3.

NORMAS DISTRITALES

1. Guía de Armonización de la Norma Técnica Distrital NTD-SIG001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Numeral 2.7.1. Diciembre de 2018. Alcaldía Mayor de Bogotá.
2. Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1. Marzo de 2019. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
3. Decreto 807 del 24 de diciembre de 2019. Por medio de la cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el

Elaboró: Equipo Tecnico de la Política de Racionalización de Trámites.	Revisó: Comité institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18/12/2019
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 16	Fecha Aprobación: 23/04/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión		Página: 7 de 8
Nombre: Racionalización de Tramites		Versión: 01

Distrito Capital y se dictan otras disposiciones, Título II. Alcaldía Mayor de Bogotá.

NORMAS INTERNAS

1. Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018: Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y se crea y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP. Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP.
2. Resolución 647 de 2019. Por medio de la cual se modifica la Resolución 1260 del 31 diciembre de 2018”. EAAB-ESP

Roles y responsabilidades

ROLES	RESPONSABILIDADES
Dirección Apoyo Comercial	<u>Acuerdo de Junta Directiva No.11 de 2013:</u> Artículo 59: 1. Administrar la plataforma tecnológica de los canales presenciales y virtuales de atención a los clientes para estandarizar los procesos que optimicen la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
Equipo Técnico Política de Racionalización de trámites	<u>Resolución No. 0647 de 2019:</u> Artículo NOVENO: 1. Adelantar los ejercicios de diagnóstico de cada una de las políticas de gestión y desempeño de la Empresa a través de los autodiagnósticos o el Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión –FURAG y analizar los resultados para la propuesta de cursos de acción en la entidad. 4. Establecer las herramientas, instrumentos y/o lineamientos necesarios para la aplicación de las políticas de gestión y desempeño institucional a su cargo y coordinar su respectiva articulación y gestión. 5. Definir el plan de acción correspondiente para la adecuada implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG. 6. Realizar el respectivo autocontrol al grado de avance de la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional y formular las acciones de mejora que permitan optimizar la eficacia, eficiencia y efectividad de las mismas.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Racionalización de Trámites.	Revisó: Comité institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18/12/2019
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 16	Fecha Aprobación: 23/04/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de Gestión	Página: 8 de 8	
Nombre: Racionalización de Tramites	Versión: 01	

Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 0647 de 2019:
	Artículo TERCERO:
	1. Verificar, por lo menos una vez cada tres (3) meses, las acciones y estrategias adoptadas para la implementación y operación de Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.
	6. Orientar y promover la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y desempeño según las directrices dadas por los líderes de las políticas y la normativa vigente y aplicable.
	13. Generar espacios que permitan a sus participantes el estudio y análisis de temas relacionados con las políticas de gestión y desempeño, buenas prácticas, herramientas, metodologías u otros temas de interés para fortalecer la gestión y el desempeño institucional y así lograr el adecuado desarrollo de sus funciones.

Objetivos e indicadores

Objetivos

- Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos
- Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT
- Formular la estrategia de racionalización de trámites
- Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía

Indicadores

NOMBRE	PROCESO	CATEGORÍA	FUENTE
Índice de Racionalización de Trámites	Gestión Comercial	Eficacia	Resultados del FURAG presentados en el informe de gestión de desempeño institucional del DAFP
Autodiagnóstico de Racionalización de Trámites	Gestión Comercial	Eficacia	Resultados del autodiagnóstico de "Racionalización de Trámites" del DAFP

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Racionalización de Trámites.	Revisó: Comité institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 18/12/2019
Responsable: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Aprobó: Comité Corporativo No. 16	Fecha Aprobación: 23/04/2020