

# POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P



aguas **del huila**

*...llevamos más que agua.*

[ [www.aguasdelaHuila.gov.co](http://www.aguasdelaHuila.gov.co) ]



# Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. MARCO LEGAL .....	4
2. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	5
3. OBJETIVOS .....	7
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
4. POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES.....	7
4.1. ALCANCE.....	8
4.2. APLICABILIDAD .....	9
4.3. NIVEL DE CUMPLIMIENTO .....	10
4.4. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS .....	10
4.5. FACTORES EXTERNOS E INTERNOS.....	11
4.6. RACIONALIZACION DE TRÁMITES.....	12
4.7. COMUNICACIÓN.....	14
4.8. EVALUACION Y SEGUIMIENTO .....	14
5. RECOMENDACIONES .....	15
6. VIGENCIA Y AVISO POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	15

## INTRODUCCIÓN

La Función Pública promueve la creación de Las políticas de Racionalización de trámites en busca de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brindan las empresas de administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, como un componente del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana.

Aguas del Huila en consecución con las exigencias normativas de orden nacional ha enfocado sus acciones a racionalizar los procesos que involucran directamente el acceso de la ciudadanía con el fin de mejorar continuamente y prestar un mejor servicio.

Es así como la entidad ha trabajado permanentemente en la fomento de la confianza y transparencia en los servicios dirigidos al ciudadano, aplicando los principio de la buena fe y fortaleciendo su estructura organizacional, para lograr la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y la prestación de sus servicios.

Por lo anterior, ha desarrollado como estrategia fundamental la Simplificación, Automatización de procesos, y el Mejoramiento de la atención a la ciudadanía como los tres pilares indispensables para la Racionalización de trámites. Y así lograr reducir Costos, Tiempos, Documentos, Procesos, Pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de servicio a los ciudadanos.

## 1. MARCO LEGAL

- ✚ Constitución Política de 1991 (Artículos 83, 84, 209 y 333)
- ✚ 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 4669 de 2005, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.
- ✚ 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.
- ✚ Ley 190 de 1995, 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.
- ✚ Ley 489 de 1998 Artículo 18. Supresión y simplificación de trámites.
- ✚ 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.
- ✚ Decreto 1151 de 2008, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- ✚ Decreto 1879 de 2008, por el cual se reglamentan la Ley 232 de 1995, el artículo 27 de la Ley 962 de 2005, los artículos 46, 47 y 48 del Decreto Ley 2150 de 1995 y se dictan otras disposiciones.
- ✚ Decreto 235 de 2010, por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- ✚ Decreto 2150 de 1995, Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración 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 2280 de 2010: Por el cual se modifica el artículo 3º del Decreto 235 de 2010.
- ✚ Documento CONPES 3292 de 2004, Proyecto de racionalización y automatización de trámites.

## 2. TERMINOS Y DEFINICIONES

**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 un 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.

**Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT):** Instancia consultiva para el Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de trámites.

**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.

**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:** Se entenderá la racionalización de trámites como el proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permita reducir estos, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación,

automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado, y la eliminación de regulaciones innecesarias y de obstáculos administrativos a los empresarios e inversionistas, apuntando a mejorar la competitividad del país.

**Racionalización de Trámites:** 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.

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. 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.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. OBJETIVO GENERAL

- Diseñar la Política de Racionalización de Trámites que permita la Simplificación, eliminación, optimización y automatización de los trámites de Aguas del Huila; acciones dirigidas al mejoramiento continuo, y la eficiencia al servicio de los ciudadanos.

#### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover el uso de las TICs facilitando el acceso de la ciudadanía.
- Identificar internamente los trámites a racionalizar.
- Definir las actividades para obtener la mejora de los trámites seleccionados.
- Hacer seguimiento a la racionalización de trámites (trámites optimizados)
- Implementar y difundir la racionalización de trámites
- Vincular la estrategia de racionalización de trámites en el sistema único de información de trámites – suit-
- Dar a conocer los beneficios de la racionalización al interior de la entidad y a los usuarios.

### 4. POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

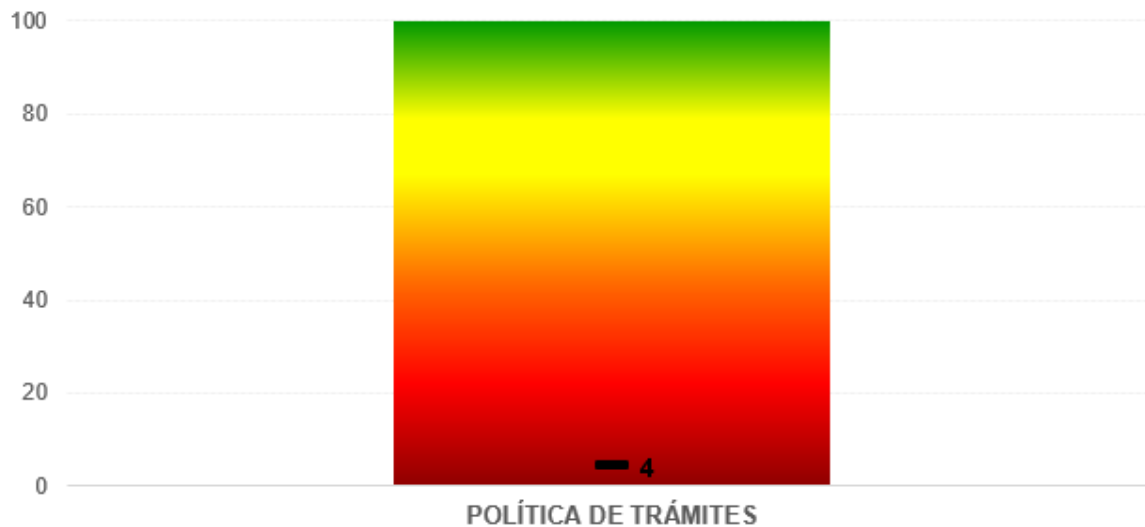
Aguas del Huila S.A. E.S.P., con la racionalización de trámites tiene como objetivo mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso a la información de los ciudadanos, reduciendo costos, tiempos, documentos, en su procesos de interacción con la entidad.

A través de la entrega efectiva de información, garantizar 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, (Resolución No. 0846 de 30 de diciembre de 2016).

#### 4.1. DIAGNOSTICO

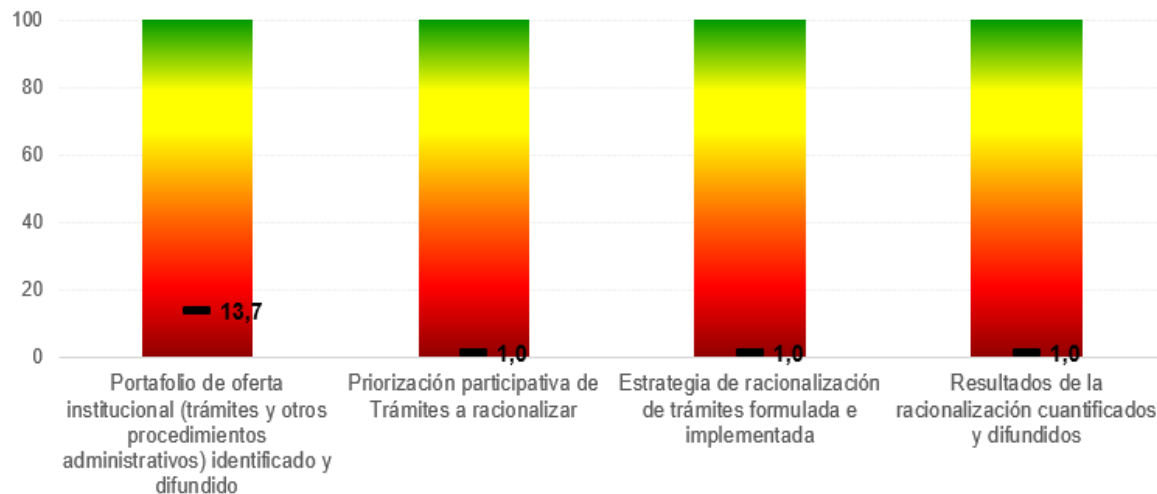
Una vez realizado el diagnóstico para la Política de Racionalización de Trámites, se representó en la siguiente gráfica con un parámetro de calificación de cero (0) a cien (100) puntos, diagnóstico que obtuvo un resultado de 4 puntos; en el cual se evaluaron los cuatro (4) componentes, El Portafolio de Oferta Institucional identificado y difundido, la priorización participativa de trámites a racionalizar, las estrategias de racionalización de trámites formulada e implementada, y los resultados de la racionalización cuantificados y difundidos.



La grafica refiere el resultado del autodiagnóstico de la Política de Racionalización de Trámites.

Por lo anterior resulta imperiosa divulgar e implementar la Política de Racionalización de Trámites para dar lugar al Portafolio de Oferta Institucional, a la priorización participativa de trámites a racionalizar, las estrategias de racionalización y análisis de los resultados de la racionalización, con el objetivo de aumentar la puntuación significativamente, ya que estos cuatro (4) componentes tienen una calificación crítica, y no le permitirán a la entidad desarrollar un ejercicio de valoración positiva a la dimensión que estructura el Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG. Es necesario mejorar el nivel de calificación en que se encuentra actualmente la presente política.





La grafica muestra el resultado de los componentes del autodiagnóstico de la Política de Racionalización de Tramites.

#### 4.2. 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 hará de Aguas del Huila una empresa más eficiente, reconocida por su gestión, por el mejoramiento de sus procesos y procedimientos internos, por la optimización de los recursos, y la eficacia para dar respuestas oportunas a las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía.

#### 4.3. APLICABILIDAD

La política de Racionalización de Tramites de Aguas del Huila S.A. E.S.P., debe aplicarse a todos sus procesos y procedimientos, contribuyendo de manera armónica para la identificación y prevención de las conductas administrativas al interior de la empresa que puedan afectar el proceso de implementación; inicia desde la identificación del trámite, inventario, inscripción en SUIT y termina con automatización del trámite para la prestación de servicios a la ciudadanía.

Es compromiso y responsabilidad de todos los servidores conocer la Política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquiera de sus actividades.

La presente política será renovada conforme a los lineamientos establecidos por la ley o la función pública.

#### 4.4. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

La Política de Racionalización de Trámites de Aguas del Huila S.A. E.S.P. será de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias de la entidad especialmente las que se involucran directamente con el ciudadano, todos los servidores, contratistas y demás personas cubiertas por el alcance y aplicabilidad deberán adherirse en un 100% a la política.

La política será objeto de evaluación mediante los mecanismos de mejoramiento continuo que involucren participación, compromiso, cooperación, adaptación e inversión de la misma.

#### 4.5. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

La estrategia de Racionalización de Trámites de Aguas del Huila busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la entidad, bajo lineamientos normativos implementa acciones administrativas y/o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios existentes.

Estas acciones de racionalización están encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar representaciones no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

Aguas del Huila establece como estrategia cuatro fases para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, las cuales se describen a continuación:

1. **Fase N°1, Identificación de trámites:** Se debe establecer el inventario de trámites y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
2. **Fase N°2, Priorización de trámites:** Se deben focalizar en aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la imagen y la gestión de la entidad, que aumenten el nivel de competitividad y establezca lasos de cercanía entre la entidad y el ciudadano; para ello es necesario analizar las variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.
3. **Fase N°3, Racionalización de trámites:** Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no

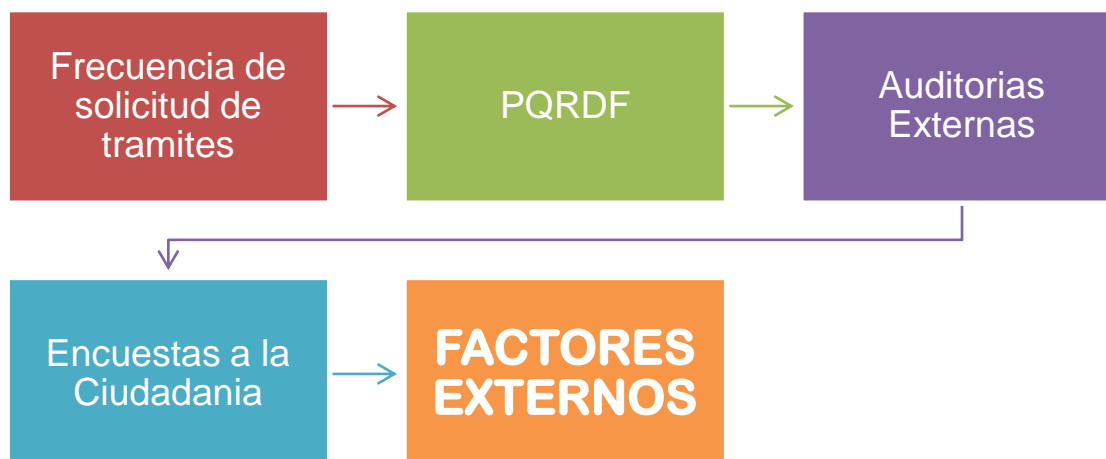
presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

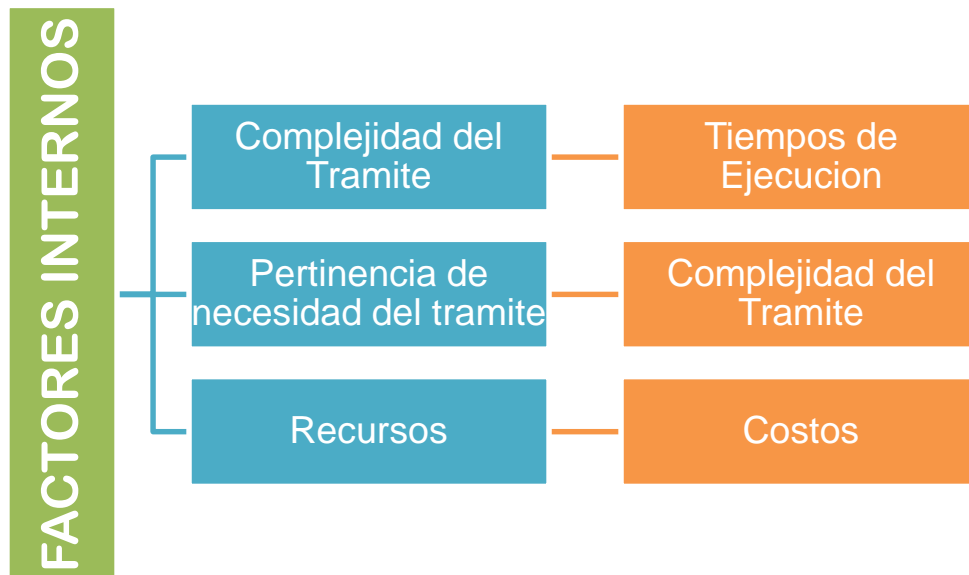
4. **Fase N°4, Interoperabilidad:** Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc. Dentro de la interoperabilidad se consideran las 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.

#### 4.6. FACTORES EXTERNOS E INTERNOS





#### 4.7. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

**Simplificación:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos en los procesos internos y externos.
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.
- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite

**Estandarización:** La Administración deber establecer trámites frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

Dar cumplimiento al Artículo 41 Decreto Ley 019 de 2012 enuncia que “El Departamento Administrativo de la Función Pública velará por la permanente estandarización de los trámites dentro de la Administración Pública y verificará su cumplimiento cuando se inscriban los mismos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT...”

**Eliminación** Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carecen de pertinencia administrativa.

Implica la eliminación de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son francamente inútiles y engorrosos para el ciudadano y la entidad.

**Optimización:** Actividades o iniciativas que permiten mejorar el uso de los recursos disponibles de manera eficaz y eficiente para la realización de los trámites y procedimientos que conlleven a la satisfacción de los usuarios, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relaciones entre entidades.
- Consultas entre dependencias de la entidad.
- Seguimiento al estado del trámite por diferentes canales de comunicación

Para el mejoramiento continuo es importante tener en cuenta el análisis de las siguientes variables:

#### **Frente a las Entidades:**

- Viabilidad económica y financiera, y su correspondiente impacto (economía de escala reducción de costos).
- Voluntad política.
- Nivel de automatización, sistematización y telemática al interior de la entidad, es decir, los trámites y/o servicios de la entidad.
- Nivel de automatización, sistematización y telemática de otras entidades o actores, es decir, otros trámites y/o servicios que interactúan con la entidad.

#### **Frente al Ciudadano**

- Reducción de costo y tiempo, por desplazamientos.
- Calidad de la información y oportunidad de la respuesta.
- Eficiencia, eficacia y comodidad en la prestación de los servicios (espera y atención).
- Homogenización de estándares de servicio.

**Automatización** Permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

**Trámites Optimizados:** Reportar oportunamente los resultados de este proceso en los instrumentos disponibles por el DAFP, de manera que se puedan identificar las acciones de mejora asociadas a cada una de las estrategias definidas por la entidad.

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

Gobierno en Línea contempla cinco dominios que se plantean dentro del Marco para la Interoperabilidad los cuales implican estrategias orientadas a fortalecer la parte normativa y organizacional a fin de lograr acuerdos entre instituciones, para intercambiar información de manera rápida, eficiente y ordenada:

- Político-legal
- Sociocultural
- Organizacional
- Semántico
- Técnico

Los Beneficios de la interoperabilidad son:

- Mejorar la colaboración entre dependencias y el proceso para la toma de decisiones.
- Mayor acceso a información.
- Manejo eficiente de la gestión pública, evitando que varias dependencias dupliquen esfuerzos al implementar iniciativas tecnológicas y ahorrar costos operativos.

#### 4.8. COMUNICACIÓN

La Política de racionalización de Trámites será divulgada a través de los diferentes medios de comunicación Interna e implementada a todas las dependencias que constituyen la estructura organizacional y jerarquía de la Empresa.

#### 4.9. EVALUACION Y SEGUIMIENTO

El seguimiento como instrumento indispensable para la adecuada implementación de la política será realizado por el Jefe de la Oficina de Control Interno o por quien haga sus veces.

- 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
- Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s)

- Realizar campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos de la entidad responsables de su implementación
- Los reportes del SUIT podrán ser utilizados como instrumento de seguimiento de trámites y otros procedimientos,

## 5. RECOMENDACIONES

- Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas de la entidad; haciendo uso efectivo de medios tecnológicos y de comunicación.
- Disminuir los requisitos para llevar a cabo el trámite de la entidad.
- Agilizar la entrega de respuestas y/o requerimientos al ciudadano con la disminución de tiempos de ejecución del trámite.

## 6. VIGENCIA Y AVISO POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política de Servicio al Ciudadano de Aguas del Huila S.A. E.S.P. será divulgada y publicada en la página web, [www.aguasdelaquila.gov.co](http://www.aguasdelaquila.gov.co).

**GERENTE**

**AGUAS DEL HUILA E.S.P.S.A**