

**POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DEL CARMEN DE BOLÍVAR ACUECAR SA ESP**



**2024**

**TEL. (5) 6862822**



**ACUECARS.COM**



**CARRERA 52 N° 25-43**



**CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM**



## INTRODUCCIÓN

ACUECAR S.A. E.S.P., implementa la política de racionalización de trámites de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

La política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

Estas políticas tienen como objetivo permitir a las entidades mantener una constante 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.

### 1. OBJETIVO

Implementar estrategias de racionalización de trámites y otros procedimientos internos al interior de ACUECAR SA ESP, relacionados directamente con la actividad misional de la entidad, promoviendo el uso de tecnologías de la información, buscando la reducción de costos, tiempos, documentos, pasos y acciones, en función de la mejora del servicio al ciudadano.

### 2. ALCANCE

La política aplica para los trámites y/o procedimientos administrativos de cara al ciudadano de los procesos misionales de la Empresa.

### 3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- 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 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.
- 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.
- Resolución No. 1099 de 2017: Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

#### 4. DEFINICIONES

**Procedimiento Administrativo:** Conjunto de acciones que se realizan en ejercicio de la función administrativa para alcanzar y dar cumplimiento con los fines del Estado, dentro de las reglas y principios que lo rigen.

**Racionalización:** Proceso que permite reducir los trámites, con bajos 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.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una entidad pública o privada que ejerce funciones administrativas, para obtener un beneficio o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

## 5. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA

Para la implementación de la política de racionalización de trámites en ACUECAR SA ESP, ha establecido los siguientes lineamientos:

### a. Realizar la Planeación de la gestión de racionalización e identificar trámites

Se deberá construir el inventario de trámites y servicios de la entidad, para identificar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano de los procesos misionales, así como, identificar los elementos que lo integran con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.

Al inicio de cada vigencia se debe elaborar el Plan Anual de Racionalización de trámites para su revisión y aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Se debe elaborar la resolución y publicar en página Web de la empresa como mínimo cinco (5) días con el objeto de consolidar la información de la evaluación de los ciudadanos y grupos de interés.

### b. Registrar los trámites y/o procedimientos administrativos en los sistemas tecnológicos de la entidad

El usuario con el rol de Administrador de Trámites registra los trámites en el Sistema tecnológico establecido por la entidad. La información consignada deberá ser analizada y aprobada, en caso de inconsistencias ajustarse, para continuar surtiendo los pasos correspondientes.

### c. Formular la estrategia de racionalización de trámites

Las estrategias de racionalización deben estar enfocadas en los siguientes tipos:

**Normativa:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas.

**Administrativa:** Acciones de mejora que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o eliminación de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite.

**Tecnológica:** Acciones de mejora que implican el uso de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones) y de las comunicaciones para agilizar los

TEL: (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



procesos y procedimientos que soportan los trámites. Formularios en línea, Pagos en línea, Envío de documentos electrónicos, Seguimiento en línea, Trámite totalmente en línea, Firma electrónica.

#### **d. Formulación de acciones o rediseño del trámite**

Del análisis y seguimiento realizado a los trámites de la entidad, se identifican posibles causas que estén afectando la debida gestión de los trámites, por lo que, a partir de las causas, se continúa con la identificación de acciones de racionalización para atacar dichas causas y, por ende, minimizar los efectos negativos de los problemas y añadir mayor valor al usuario.

#### **e. Monitoreo y seguimiento**

El seguimiento debe implementarse como una función continua de recolectar y analizar sistemáticamente información sobre indicadores que permiten a la entidad determinar el progreso y el cumplimiento de los logros y objetivos, así como el uso de los recursos asignados en cada proyecto y el plan a ejecutar.

El Líder del Proceso de gestión de trámites deberá realizar el monitoreo de la estrategia de racionalización de trámites en coordinación con los demás jefes o líderes responsables, y lo hará a través de las herramientas de autoevaluación establecidas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de acuerdo con las frecuencias establecidas en los planes de medición y seguimiento.

El líder de Control Interno, deberá adelantar el Seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites, así como de su Evaluación con el fin de verificar la conveniencia, eficacia y alineación continua de los requisitos para la calidad y la mejora continua de esta política.

La evaluación deberá contemplar los siguientes criterios:

- Seguimiento a los Riesgos
- Seguimiento los Indicadores
- Cumplimiento de los planes Acciones correctivas y de Mejora
- Cumplimiento de la Normatividad legal vigente
- Cumplimiento a los requisitos establecidos por la entidad

#### **f. Informe de gestión de trámites**

El Líder de Planeación consolidará los diferentes informes de gestión de las áreas, donde se incluirá el estado de la racionalización de trámites ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño con periodicidad cuatrimestral.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



## 6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROLES	RESPONSABILIDADES
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a la implementación de la política de racionalización de trámites</li> </ul>
Líder del proceso (Jefe Comercial – Profesional Jurídico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar la implementación de la política de racionalización de trámites</li> <li>• Documentar la información relacionada con los trámites y procedimientos</li> <li>• Apoyar la implementación de estrategias de racionalización y mejoras significativas para lograr un mejor servicio al ciudadano.</li> <li>• Gestionar los inventarios de trámites y otros procedimientos administrativos</li> <li>• Registrar los datos de operación de los trámites y otros procedimientos administrativos</li> </ul>
Profesional Tecnología y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y parametrización de los usuarios responsables del registro, Administración de Trámites, Gestor de datos de operación, Seguimiento y evaluación, y Consultas en general.</li> </ul>
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a la estrategia de racionalización</li> </ul>

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM

