



Plan Antitrámites



"Generamos calidad de vida"



## 1. Prólogo

En la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar promovemos la eficiencia, equidad, eficacia, economía y mejoramiento continuo; priorizamos la interacción y la atención ciudadana, facilitamos canales de acceso a la información, trámites y servicios de forma ágil y oportuna, mediante la racionalización, optimización y automatización de los procesos, procedimientos, y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como mecanismo de lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la eficiencia administrativa.

El objetivo del presente plan de racionalización de trámites, es orientar los mecanismos y procedimientos a través de los cuales se desarrollan los trámites y servicios de Emdupar, de tal forma que se promueva el rediseño de acciones tendientes a mejorar las operaciones institucionales, facilitando el logro de altos estándares de eficiencia administrativa, y la eliminación de cadena de trámites, pasos innecesarios y los denominados “cuellos de botellas” frecuentes en la administración pública.

Buscamos privilegiar el óptimo uso de recursos institucionales y de los usuarios, evitando trámites complejos, actividades innecesarias, traslados inútiles, y la exposición de los ciudadanos y proveedores a demoras en la atención o gestión de un trámite o servicios; así como reducir el derroche de recursos públicos y del bolsillo de los ciudadanos.

Fortalecer la organización y simplificar los pasos, procedimientos, requisitos y actividades requiere de un ciclo permanente de análisis de la organización y de identificación de lo que se puede mejorar, a partir de la detección de trámites, servicios y operaciones internas engorrosas, demoradas, costosas, con exceso de requisitos o de tiempo de gestión.

El presente plan de racionalización de trámites plantea las actividades que se deben surtir para intervenir, suprimir, reemplazar, modificar, implementar, corregir y/o rectificar lo necesario para mejorar los trámites, de modo que redunde en mejores servicios.



## 2. Contextualización

La estrategia antitrámites es una iniciativa del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que desarrolla esencialmente los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

El primer esfuerzo realizado en este sentido se materializó con la expedición de la Ley 962 de 2005 cuyo propósito es *“facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política”*.

Se entiende por trámites: los bienes y servicios ofrecidos por la administración para garantizar los derechos ciudadanos o para cumplir con una obligación establecida o autorizada en la ley.

Con el propósito que **Emdupar** sea más eficaz en la disposición de sus recursos para garantizar a la ciudadanía el mejor acceso posible a dichos bienes y servicios públicos, es imprescindible el aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).

Adicionalmente, el Decreto Ley 019 de 2012 exigió la supresión y/o reforma de trámites, procedimientos y regulaciones identificados como innecesarios, y recalcó que *“los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios”*, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.

Para **Emdupar** la estrategia de simplificación y racionalización de los trámites pretende no sólo brindar beneficios reales en términos de tiempo, calidad y facilidad para el ciudadano, sino promover el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.



### 3. Plan de Racionalización de Trámites

Esta línea de acción dentro de la planeación institucional de **Emdupar**, implica facilitar la visualización, registro, análisis e intervención integral de los trámites y servicios de cara a los ciudadanos, con el fin de proponer iniciativas de carácter normativo, estratégicas, administrativas o tecnológicas para mejorar la gestión de los trámites y servicios.

La racionalización de trámites se hace a partir de seis (6) elementos básicos alineados al ciclo PHVA para el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos administrativos, favoreciendo la sincronización de las operaciones institucionales que preceden el trámite para generar un mejor funcionamiento en procura de generar la satisfacción del ciudadano.

A continuación, relacionamos los elementos que integran el plan antitrámites de **Emdupar**, de conformidad con lo establecido por la Función Pública para la Racionalización de Trámites en las entidades del orden territorial:

4

- ✦ **PREPARACIÓN**, consiste en planear, analizar y socializar la importancia del enfoque por procesos para el análisis de trámites y el cumplimiento de la política de racionalización. Implica acciones como compromiso de la alta dirección, actividades de socialización y sensibilización, y concertación de cronograma de trabajo.
- ✦ **RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**, implica la obtención de toda la información necesaria para poder entender y analizar los trámites y procesos asociados, para priorizarlos y enfocarnos en la racionalización e interoperabilidad. Se debe revisar el inventario de trámites, actualizarlo, consultar el mapa de procesos, recolectar información de respaldo, revisar las caracterizaciones de usuarios, análisis de quejas u observaciones ciudadanas entre otros.



- ✦ **ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO**, se basa en la priorización de los trámites identificados y en los resultados del análisis de la información recopilada, para la elaboración de un diagnóstico de la situación y estado de los trámites. Implica priorizar los trámites donde se enfocarán los esfuerzos para el ciclo de racionalización.
- ✦ **FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE**, el objetivo es contar con trámites optimizados a partir de actividades como la disminución de costos o de requisitos para llevar a cabo el trámite, disminución de tiempos de ejecución, reducción de costos, entre otros. Las acciones de racionalización pueden ser administrativas, normativa, procedimentales, económicas o tecnológicas.
- ✦ **IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO**, se fundamenta en la realización de pruebas piloto e implementación de cambios graduales previo a la racionalización dependiendo de la complejidad del trámite.
- ✦ **EVALUACIÓN Y CICLO CONTINUO DE RACIONALIZACIÓN**, a partir de la formulación de indicadores internos del proceso y/o trámites para monitorear el estado real de ejecución de las actividades asociadas a la racionalización del trámite y el logro de los objetivos. Deben observarse los avances respecto al diagnóstico inicial, el análisis de causas, los resultados de la implementación y las evidencias, entre otros.





## 4. Acciones para la Racionalización de Trámites

En cumplimiento del Decreto 019 de 2012, del Manual para la racionalización de trámites y los instructivos para la gestión de los trámites suministrados por el DAFP versiones 2015 y 2017, **Emdupar** se propone desarrollar las siguientes acciones de racionalización de trámite:

### A. Actualización del Inventario de Trámites:

Se verificarán los criterios de gestión de los trámites y servicios que integran la oferta institucional de **Emdupar**, detallando el alcance o finalidad de cada uno, con sus respectivos costos, procedimientos, canales y requisitos asociados, así como la verificación de la regulación normativa en que se soporta. Como consecuencia de este análisis, se actualizará el inventario de trámites y servicios de **Emdupar**.

### B. Publicación de Trámites y Servicios

Se realizará el cargue y publicación de los trámites y servicios actualizados en el portal SUIT (Sistema Único de Información y Trámites), en el Portal del Estado colombiano "Gov.co", y en la página web institucional de **Emdupar**.

### C. Diagnóstico de Trámites y Servicios

Se analizarán las dificultades que pueden presentarse en la gestión de los trámites y servicios, tanto para los usuarios como para la entidad y que imposibiliten una óptima gestión de los mismos. Para ello, se observarán los siguientes criterios:

- ✘ **COSTOS**, que los procedimientos sean, de manera general, gratuitos y en caso que generen costos, no exceda el valor justo, de acuerdo con los gastos en los que incurren **Emdupar** para la gestión del trámite.



- ✦ **REQUISITOS**, que los trámites no cuentan con pasos innecesarios o no soportados en las normas. Todos los pasos sin respaldo jurídico y que resulte superfluo deberá suprimirse o fusionarse.
- ✦ **PROCEDIMIENTOS**, que los pasos que deben surtirse en al proceso de gestión del trámite o servicio no sean complejos o confusos. Se busca reducir a su máxima expresión el procedimiento para los trámites, estableciendo pasos simples y claros.
- ✦ **TIEMPOS**, que los trámites no impliquen para su gestión, un tiempo mayor al justo y necesario.
- ✦ **NO FILAS**, procurar que los trámites sean en lo posible, gestionados de manera virtual, evitando la concurrencia masiva de los usuarios al desarrollo de trámites presenciales y evitando su exposición filas o esperas engorrosas.



## D. Plan de racionalización y Optimización

Producto del diagnóstico, se generará el plan de acción de racionalización, que describe las acciones puntuales que se ejecutaran en los trámites y servicios priorizados para la racionalización, tendientes a garantizar su simplificación, supresión de costos y requisitos, la simplicidad de los procedimientos, para reducir incomodidades y reducir el tiempo para el ciudadano.

Adicionalmente, el plan busca la optimización de trámites y servicios, lo cual implica el análisis e implementación de otros aspectos que representen una menor carga para el ciudadano y un mayor valor agregado. La optimización de los trámites se realiza a través de la promoción de las siguientes acciones



A. **MEJORA NORMATIVA**, busca la revisión de las medidas de carácter legal orientadas a mejorar los trámites, a través de su modificación, actualización o emisión de nuevos reglamentos. Entre las acciones más relevantes en torno a la mejora normativa se encuentran:

- ✘ Eliminación del trámite.
- ✘ Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.
- ✘ Reducción y/o eliminación del pago.
- ✘ Incentivos de pago.
- ✘ Eliminación de requisitos (verificaciones).
- ✘ Eliminación de documentos.
- ✘ Ampliación de cobertura.
- ✘ Reducción del tiempo de duración del trámite.
- ✘ Ampliación de vigencia del trámite.

B. **MEJORA ADMINISTRATIVA**, busca la simplificación y mejora de procesos internos, horarios de atención, puntos de atención, tiempos de ejecución, costos asociados al trámite para el usuario, costos internos para la entidad, requisitos asociados, formularios, formatos y medios de pago, entre otros:

- ✘ Reducción de tiempos de duración del trámite.
- ✘ Aumento de canales o puntos de atención.
- ✘ Extensión de los horarios de atención.
- ✘ Reducción de costos administrativos para la institución.
- ✘ Estandarización de formularios.
- ✘ Reducción u optimización de formularios.
- ✘ Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos.
- ✘ Reducción de pasos (momentos) para el usuario.
- ✘ Eliminación de requisitos (verificaciones).
- ✘ Eliminación de documentos.
- ✘ Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos.
- ✘ Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.
- ✘ Aumento de medios de pago.



C. **MEJORA TECNOLÓGICA** contempla actividades de racionalización que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), entre estos:

- ✘ Trámite totalmente en línea.
- ✘ Descarga o envío de documentos electrónicos
- ✘ Formularios diligenciados en línea
- ✘ Interoperabilidad externa
- ✘ Interoperabilidad interna
- ✘ Automatización parcial
- ✘ Reducción o eliminación del pago
- ✘ Pago en línea
- ✘ Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite
- ✘ Respuesta electrónica
- ✘ Ventanilla única institucional
- ✘ Firmas digitales

