



Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
2. Componente Política de racionalización de los Trámites

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 2		
Versión: 11		
Fecha e Emisión: 21-01-29		
Página	1 / 3	

Subgerencia o Dirección	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	Identificación		Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Beneficia a			Formula del Indicador	Fecha de Actualización						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes						
			Trámite	Procedimiento Administrativo (Servicio)				Cliente Interno	Usuarios	Entidades		Meta	Inicial			Final									
													AA	MM	DD	AA	MM			DD					
Dirección TIC	Dirección TIC	Dirección Tecnologías de la Información y las comunicaciones (Dirección TIC)	X	X	Todos los Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Publicas de Armenia ESP	Se cuenta con: • Un registro "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005 • El usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma SUIT para incluir o actualizar Trámites, Servicios y OPAS.	Recordatorio trimestral a los demás procesos sobre la importancia de realizar actualización de trámites, servicios y OPAS. • Cumplimiento de la actividad "Cargue de Trámites y Servicios al SUIT"; del procedimiento Trámites y Servicios en línea - DTIC-P-002. • Recibir de parte de los procesos responsables de los trámites y servicios; las solicitudes y "Hojas de Vida de Trámites y Servicios - DTIC-R-005"; verificando el correcto diligenciamiento de dichas Hojas de Vida. • Realizar cargue y/o actualización de los trámites y/o OPAS solicitados en la página del SUIT y posteriormente solicitar su publicación en la página Web de EPA ESP.	X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas						22	01	31	22	12	31	Publicación actualizada en el SUIT y la página Web de EPA ESP; de los Trámites, Servicios y OPAS.	Director DTIC
Dirección Comercial	Dirección Comercial	Director Comercial	X		Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP.	• El Trámite se encuentra publicado en el SUIT • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • En la plataforma del SUIT el trámite cuenta con los requisitos e información requerida para uso del usuario. • Adicionalmente en el área de Atención al Usuario se relaciona la información de manera verbal y/o física de ser requerida.	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas						22	01	31	22	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP."	Director Comercial
				X	"Exposición de Certificación de paz y salvo de la factura"	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Se expide la Certificación de paz y salvo de la factura verificando los requisitos establecidos y generándolo en medio físico para solicitante.	Mantener actualizado los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la página Web	X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas						22	01	31	22	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado • Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Director Comercial
				X	"Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público"	• El Trámite se encuentra publicado en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas						22	01	31	22	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público".	Director Comercial
				X	"Cambio en la factura de servicio público"	• El Trámite se encuentra publicado en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas						22	01	31	22	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Cambio en la factura de servicio público".	Director Comercial
				X	"Suspensión de servicio público"	• El Trámite se encuentra publicado en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas						22	01	31	22	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Suspensión de servicio público"	Director Comercial
				X	"Restablecimiento de servicio público"	• El Trámite se encuentra publicado en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas						22	01	31	22	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Restablecimiento de servicio público"	Director Comercial
Subgerencia Técnica	Gestión Planeación Técnica	Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica	X		"Visibilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	• El Trámite se encuentra publicado en el SUIT • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Se tienen publicados los requisitos para la disponibilidad de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	X	X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas						22	01	31	22	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Visibilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	Subgerente Técnico



Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
2. Componente Política de racionalización de los Trámites

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 2		
Versión: 11		
Fecha e Emisión: 21-01-29		
Página	2 / 3	

Subgerencia o Dirección	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	Identificación		Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Beneficia a			Formula del Indicador	Fecha de Actualización						Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes	
			Trámite	Procedimiento Administrativo (Servicio)				Cliente Interno	Usuarios	Entidades		Meta	Inicial			Final			
													AA	MM	DD	AA	MM		DD
Subgerencia Técnica	Gestión Planeación Técnica	Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica	X		"Conexión a los servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> El Trámite se encuentra publicado en el SUIT 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Conexión a los servicios públicos".	Subgerente Técnico
				X	Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción		<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con los requisitos para la aprobación y liquidación de planos. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12		
	Laboratorio de Calibración de Medidores	Subgerente Técnico y/o Profesional (Director Técnico)	X		Solicitud de Calibración de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicados en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	
				X	Caracterización de agua tratada	Prestación del servicio documentado bajo el Procedimiento LECA-D-009	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web 	X		100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Encuesta de satisfacción del cliente Satisfactoria	
	Gestión Control Perfidias	Gestor Control Perfidias	X		Retiro e Instalación de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> El Procedimiento Administrativo se encuentra publicado en el SUIT 	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Retiro e Instalación de Medidores"	
				X	Construcción de Acometidas de Acueducto nueva o reposición	Se tienen establecidos los lineamientos para Construcción de Acometidas de Acueducto nueva o reposición y sus costos	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Se tiene publicado en la página Web link "Trámites y Servicios" / "listado tramites y servicios". Conexión a los servicios públicos. 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" Mantener actualizada la publicación en el SUIT 	
				X	"Independización de servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> El Procedimiento Administrativo se encuentra publicado en el SUIT 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Se tiene publicado en la página Web link "Trámites y Servicios" / "listado tramites y servicios". Conexión a los servicios públicos. 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Independización de servicios públicos"	
				X	"Instalación temporal del servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> El Procedimiento Administrativo se encuentra publicado en el SUIT 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005 Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Instalación temporal del servicios públicos"	
Subgerencia de Aguas	Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Tratamiento de Aguas Residuales	X		Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene establecido y publicado en la página Web de EPA en listado de tramites y servicios que las solicitudes deberán ser atendidas a través, del correo gtaresiduales@epa.gov.ec 	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicados el trámite en el Portal del Estado en "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	Subgerente de Aguas
	Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Recolección y Transporte de Aguas Residuales		X	1. Inspección de Redes con Equipo de Video.	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicados en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas</u> *100 Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado "Inspección de Redes con Equipo de Video" Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	



Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
2. Componente Política de racionalización de los Trámites

Documento Controlado		
Código: GG-PP-005 Anexo 2	Versión: 11	Fecha e Emisión: 21-01-29
Página 3 / 3		

Subgerencia o Dirección	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	Identificación		Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Beneficia a			Formula del Indicador	Fecha de Actualización						Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes				
			Trámite	Procedimiento Administrativo (Servicio)				Cliente Interno	Usuarios	Entidades		Meta	Fecha									
													AA	MM	DD	AA	MM		DD			
Subgerencia de Aguas	Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Recolección y Transporte de Aguas Residuales	X		2. Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión.	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos".	Subgerente de Aguas			
			X		3. Reposición de Acometidas domiciliarias de alcantarillado.			<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X		100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	22	01	31	22			12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Reposición de Acometidas domiciliarias de alcantarillado." • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos".
Subgerencia de Aseo	Gestión Aseo	Subgerente y/o Gestor de Aseo	X		Recolección de Residuos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. En el proceso se cuenta con aplicación para administrar y hacer el seguimiento a las solicitudes realizadas por los usuarios. Los usuarios solicitan el servicio, vía: telefónica, presencial, escrita o en medio digital en la pagina web de la empresa; Cuando es necesario se realiza un aforo y luego se programa la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para la recolección de residuos especiales" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Subgerente Aseo			
			X		Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y espectáculos masivos			<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Los organizadores del evento realizan la solicitud por escrito en medio físico, o medio digital en la página web de la empresa. 	X	X		100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	22	01	31	22			12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".
			X		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos			<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT". 	X	X		100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	22	01	31	22			12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".
Subgerencia de Aseo	Gestión Aseo	Subgerente y/o Gestor de Aseo	X		Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT". 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	22	01	31	21	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".				
Dirección Jurídica y Secretaría General	Dirección Jurídica y Secretaría General	Director Jurídico y Secretario General	X		Expedición de Certificado de Contratos	<ul style="list-style-type: none"> Se le informan a los peticionarios cuando se acercan a la Dirección Jurídica y Secretaría General de los requisitos para la expedición de certificados contractuales 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Contratos" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Director Jurídico y Secretario General			
Subgerencia Administrativa	Gestión del Talento Humano	Subgerente Administrativo y Gerente Talento Humano	X		Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	22	01	31	22	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)" • Publicado en la pagina Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Subgerente Administrativa			

Nota:

- 1. Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:
- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la empresa.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.