



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

1/38

(Tabla No. 1) Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas

| Grupos de Valor | | Partes Interesadas y/o relación con la Empresa | |
|-------------------------------------|---|--|--|
| Personas Naturales | Servidores Públicos | Funcionarios de libre nombramiento y remoción | |
| | | Trabajadores Oficiales | |
| | Personas Naturales | Auditores Internos | |
| | | Contratistas de Prestación de servicios | |
| | | Interventores de Contratos | |
| | | Supervisores de Contratos | |
| | | Pensionados y Jubilados de Empresas Publicas de Armenia ESP | |
| | Usuarios | Residenciales | |
| | | Comerciales | |
| | | Industriales | |
| | | Oficiales | |
| | | Usuarios rurales | |
| | | Constructores y Urbanizadores | |
| | | Sectores Sociales | |
| | | Sindicato de Trabajadores de Empresas Publicas de Armenia ESP | |
| ONG'S Organización No Gubernamental | | | |
| Sectores Económicos | | | |
| Organizaciones | Rama Legislativa | Consejo municipal | |
| | | Asamblea departamental | |
| | | Presidencia de la Republica | |
| | Rama Ejecutiva | Gobernación del Quindío | |
| | | Alcaldía de Armenia | |
| | | Alcaldía de Salento | |
| | | Secretaria de Gobierno | |
| | | Secretaria de Educación Municipal | |
| | | Alcaldía de Salento | |
| | | Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible MADS | |
| | | Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio | |
| | | Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | |
| | | Ministerio de Hacienda y Crédito Público, | |
| | | Ministerio de la Protección Social | |
| | | Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico | |
| | | Archivo General de la Nación | |
| | Rama Judicial | Juzgados | |
| | Ministerio Publico | Procuraduría Municipal, Departamental y Nacional | |
| | Defensoría del Pueblo, Defensor del consumidor | | |
| | Organismos de Vigilancia y Control | Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios | |
| | | Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA | |
| | | Corporación Autónoma Regional del Quindío | |
| | | Personería Municipal | |
| | | Contraloría General de la Nación, Contraloría Departamental, Contraloría Municipal | |
| | | Fiscalía | |
| | | Comités de control social de los servicios públicos | |
| | | Veedurías | |
| | | Contaduría General de la Nación | |
| | | Secretaria de Salud Municipal | |
| | Invima | | |
| Entidad Pública: | Departamento Administrativo de la Función Pública | | |
| | Departamento Nacional de Planeación | | |
| | Departamento Administrativo de Planeación del Quindío | | |
| | Escuela Superior Administración Publica | | |



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

2/38

(Tabla No. 1) Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas

| Grupos de Valor | Partes Interesadas |
|--|---|
| Organizaciones | Entidad Pública: |
| | Planeación Municipal |
| | Policía ambiental |
| | Instituciones Educativas |
| | Comité Municipal de Residuos Sólidos |
| | SENA Servicio Nacional de Aprendizaje |
| | Universidades |
| | FINDETER |
| | FONADE |
| | Entidades recaudadoras |
| | Entidades deudoras de EPA |
| | Entes de cofinanciación |
| | Instituto Geográfico Agustín Codazzi |
| | Policía Nacional. |
| | Oficina Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres |
| | <i>Oficina Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</i> |
| | Defensa Civil |
| | Bomberos |
| | Organismos Acreditadores ONAC |
| | Curadurías Urbanas |
| AFP Administradora de Fondos de Pensiones y de Cesantías | |
| Universidades | |
| Empresas Industriales y Comerciales | |
| Secretaría de Gobierno. | |
| Organizaciones | Entidad Privada: |
| | Cajas de Compensación |
| | Suministro de Bienes, |
| | Prestación de Servicios, |
| | Organización sin ánimo de Lucro, |
| | Representación Comunidad, |
| | Organizaciones Ambientales, |
| | Organismos Certificadores ICONTEC |
| | ARL Compañía Administradora de riesgos laborales |
| | EPS Entidades Prestadoras de Salud |
| | AFP Administradora de Fondos de Pensiones y de Cesantías |
| | Entidades bancarias |
| | Organizaciones internacionales |
| | ONG'S |
| | <i>Entidades privadas prestadoras de servicios públicos</i> |
| | Universidades |
| | Constructores y Urbanizadores |
| | Cámara de la construcción |
| | Cámara de Comercio del Quindío |
| | Organizaciones Ambientalistas |
| | Nodo Regional de Cambio Climático "Eje Cafetero" |
| | Comité Municipal de Educación Ambiental COMEDA |
| | Colectivo Cuidagua |
| | Comité Interinstitucional de Educación Ambiental CIDEA |
| | Asociaciones de Recuperadores |
| | Gestores de Residuos Peligrosos |
| | Gestores de Residuos Aprovechables |
| | Fuerzas Militares |
| Mesa Sectorial de Economía Circular | |
| Fundaciones | |



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

3/38

(Tabla No. 2) Instrumento de Registro de variables para caracterización (Personas)

Aplica a todas las Subgerencias, Dirección y Procesos

| Personas / Grupos de Valor | | Personas Naturales | |
|----------------------------|---------------------|---|-----------------|
| Nivel | Variable | Característica Evidenciada | Consideraciones |
| Geográfico | País | En especial para proveedores | Dato Abierto |
| | Departamento | En especial para proveedores | Dato Abierto |
| | Ciudad | Común a todos | Dato Abierto |
| | Dirección | Común a todos | Dato Privado |
| | Sector | Urbano, Rural | Dato Abierto |
| | Comuna | Para direcciones urbanas | Dato Abierto |
| | Barrio | Para direcciones urbanas | Dato Abierto |
| Demográfico | | | |
| Intrinseco | Nombres | Común a todos | Dato Privado |
| | Apellidos | Común a todos | Dato Privado |
| | Identificación | Común a todos | Dato Privado |
| | Teléfono fijo | Común a todos | Dato Privado |
| | Celular | Común a todos - Teléfonos Fijos | Dato Privado |
| | E-mail | Común a todos | Dato Privado |
| | Tipo de usuario | Ver Tabla No. 1 | Dato Abierto |
| | Actividad Económica | Para Externos y Contratistas | Dato Abierto |
| | Matricula | Para Usuarios Externos | Dato Privado |
| | Proceso | Para Funcionario, Contratista, supervisor e interventor | Dato Abierto |
| Comportamiento | Tipo de Solicitud | Ver "Necesidades del grupo de valor" | Dato Abierto |



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

4/38

Ficha Resumen Caracterización

| | | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Entidad | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | AA | MM | DD |
| Subgerencia y/o Dirección | Gerencia General | | | | | |
| Procesos | Gerencia General | | | | | |
| | | | 21 | 07 | 13 | |

Aplica a todas las Subgerencias, Dirección y Procesos

| | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|--|
| Personas / Grupos de Valor | Personas Naturales | | | |
| Tipo de Población: | <input type="checkbox"/> Personas / Grupos | <input checked="" type="checkbox"/> Empresas | <input type="checkbox"/> Entidad Pública | <input type="checkbox"/> Otra organización |

| Importancia Mayor a Menor | Variable | ¿La empresa cuenta con la información relacionada con la variable encontrada? | | En caso de No tener la información en la Empresa ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información? | |
|---------------------------|---------------------|---|----|---|----|
| | | Si | No | Escriba las siglas que considere: EN: Encuesta PS: Punto de Servicio BS: Buzón de Sugerencias EU: Expediente de Usuario GF: Grupos Foco OD: Observación Directa | |
| | | | | ¿Salir a Buscar la información de la Variable? | |
| | | | | Si | No |
| 1 | Identificación | X | | | X |
| 2 | Nombres | X | | | X |
| 3 | Apellidos | X | | | X |
| 4 | Tipo de usuario | X | | | X |
| 5 | Proceso | X | | | X |
| 6 | País | X | | | X |
| 7 | Departamento | X | | | X |
| 8 | Ciudad | X | | | X |
| 9 | Sector | X | | | X |
| 10 | Comuna | X | | | X |
| 11 | Barrio | X | | | X |
| 12 | Dirección | X | | | X |
| 13 | Matricula | X | | | X |
| 14 | Teléfono fijo | X | | | X |
| 15 | Celular | X | | | X |
| 16 | e-mail | X | | | X |
| 17 | Actividad económica | X | | | X |
| 18 | Tipo de solicitud | X | | | X |



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

5/38

Instrumento de Registro de variables para caracterización (Personas)

Aplica a todas las Subgerencias, Dirección y Procesos

| Personas / Grupos de Valor | | Organizaciones | | |
|----------------------------|------------------------------|--|-----------------|--------------|
| Nivel | Variable | Característica Evidenciada | Consideraciones | |
| Geográfico | País | En especial para proveedores | Dato Abierto | |
| | Departamento | En especial para proveedores | Dato Abierto | |
| | Ciudad | Común a todos | Dato Abierto | |
| | Dirección | Común a todos | Dato Privado | |
| Demográfico | | | | |
| | | | | |
| Intrínseco | NIT | | Dato Privado | |
| | Razón social | | Dato Privado | |
| | Representante Legal | | Dato Privado | |
| | Identificación Representante | | Dato Privado | |
| | Teléfono fijo | | Dato Privado | |
| | Nombre de Contacto | | Dato Privado | |
| | Teléfono de Contacto | | | |
| | Ciudad | | | |
| | Dirección | | | |
| | Sector | Público, Privado | | Dato Abierto |
| | Nivel | Público: Nacional, Territorial | | Dato Abierto |
| | Actividad Principal | (Tabla No. 1) Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas | | Dato Abierto |
| Comportamiento | Tipo de Servicio | Ver "Necesidades del grupo de valor" | Dato Abierto | |



Caracterización de Usuarios

| | |
|----------------------------|------|
| Documento Controlado | |
| Código: DTIC-D-008 | |
| Versión: 06 | |
| Fecha de Emisión: 21-07-13 | |
| Página | 6/38 |

Ficha Resumen Caracterización

Aplica a todas las Subgerencias, Dirección y Procesos

| | |
|----------------------------|--|
| Personas / Grupos de valor | Organizaciones |
| Tipo de Población: | <input checked="" type="checkbox"/> Personas / Grupos <input type="checkbox"/> Empresas <input checked="" type="checkbox"/> Entidad Pública <input type="checkbox"/> Otra organización |

| Importancia Mayor a Menor | Variable | ¿La empresa cuenta con la información relacionada con la variable encontrada? | | En caso de No tener la información en la Empresa ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información? | | |
|---------------------------|------------------------------|---|----|---|--|----|
| | | Si | No | Escriba las siglas que considere: EN: Encuesta PS: Punto de Servicio BS: Buzón de Sugerencias EU: Expediente de Usuario GF: Grupos Foco OD: Observación Directa | ¿Salir a Buscar la información de la Variable? | |
| | | | | | Si | No |
| 1 | NIT | X | | | | X |
| 2 | Razón social | X | | | | X |
| 3 | Representante Legal | X | | | | X |
| 4 | Identificación Representante | X | | | | X |
| 5 | Teléfono fijo | X | | | | X |
| 6 | Nombre de Contacto | X | | | | X |
| 7 | Teléfono de Contacto | X | | | | X |
| 8 | Ciudad | X | | | | X |
| 9 | Dirección | X | | | | X |
| 10 | Sector | X | | | | X |
| 11 | Nivel | X | | | | X |
| 12 | Actividad Principal | X | | | | X |
| 13 | Tipo de Servicio | X | | | | X |

| Entidad | | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | | | AA | MM | DD | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|----|----|----|--|--|--|
| Subgerencia y/o Dirección | | Gerencia General | | | | | 21 | 07 | 13 | | | |
| Procesos | | Gerencia General | | | | | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | | | Personas Naturales | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, <i>Expectativas</i> y <i>Requisitos</i> del grupo de valor | | | | | | | | | |
| Funcionarios, supervisores, Auditores Internos | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Ciudad • Nombres • Apellidos • Identificación • Numero Teléfono Fijo • Numero de Celular <ul style="list-style-type: none"> • E-mail • Proceso • Tipo de Solicitud | Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | | | | |
| | | | • Planeación Estratégica | | | | | | | | | |
| | | | • Establecer Planes de Acción | | | | | | | | | |
| | | | • Ejercer la representación Legal | | | | | | | | | |
| | | | • Gestión del Sistema de Control Interno | | | | | | | | | |
| | | | • Comité Institucional de Gestión y Desempeño | | | | | | | | | |
| | | | • Políticas | | | | | | | | | |
| | | | • Directrices | | | | | | | | | |
| | | | • Estudio del Presupuesto | | | | | | | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | | | | |
| Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> • Firmas en documentos • Visto Bueno • Invitación a actividades de Participación Comunitaria y Responsabilidad Social empresarial. • Acciones para mejorar la competencia del personal | | | | | | | | | | | | |
| • Apoyo en Eventos Adversos | | | | | | | | | | | | |
| • Participación en Simulacros | | | | | | | | | | | | |
| • Aplicación de directrices de Gobierno Digital | | | | | | | | | | | | |
| • Programación y generación de espacios de Rendición de Cuentas | | | | | | | | | | | | |
| • Socialización de informes de Rendición de Cuentas | | | | | | | | | | | | |
| • Aplicación de medidas de Seguridad y Salud en el trabajo | | | | | | | | | | | | |
| Contratistas, interventores | <ul style="list-style-type: none"> • País • Departamento • Ciudad • Dirección • Nombres • Apellidos • Identificación • Numero Teléfono Fijo • Numero de Celular <ul style="list-style-type: none"> • E - mail • Proceso • Tipo de Solicitud | Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | | | | |
| | | | • Ofertas bienes / servicios | | | | | | | | | |
| | | | • Ejercer la representación Legal | | | | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | | | | |
| | | | Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> • Firmas en documentos, Contratos, Actas • Visto Bueno • Generación oportuna de Actas • Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | | | | |
| | | | • Gestión del Sistema de Control Interno | | | | | | | | | |
| | | | • Estudio y aprobación de Adiciones | | | | | | | | | |
| | | | • Respuesta oportuna a solicitudes | | | | | | | | | |
| | | | Usuarios | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Nombres • Apellidos • País • Departamento • Ciudad • Dirección • Numero de Teléfono Fijo <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail • Matricula • Actividad Económica • Tipo de Solicitud | Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | | | | • Solicitudes de Apoyo | | | | | | |
| | | | | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| Expectativas | | | | | | | | | | | | |
| Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas para medios. • Actividades de Participación Comunitaria y Responsabilidad Social empresarial • Información de estado de los servicios por diferentes canales | | | | | | | | | | | | |
| • Respuesta oportuna a PQRDS | | | | | | | | | | | | |
| • Ejercer la representación Legal | | | | | | | | | | | | |

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

7/38

Entidad

Empresas Públicas de Armenia ESP

Subgerencia y/o Dirección

Gerencia General

Fecha de Actualización

AA

MM

DD

Procesos

Gerencia General

21

07

13

Ficha Resumen Caracterización

Personas / Grupos de valor

Personas Naturales

Identificación del grupo

Variables relacionadas con el grupo

Parte interesada

Necesidades, *Expectativas* y *Requisitos* del grupo de valor

Funcionarios, supervisores, Auditores Internos

- Dirección
- Ciudad
- Nombres
- Apellidos
- Identificación
- Numero Teléfono Fijo
- Numero de Celular
 - E-mail
 - Proceso
- Tipo de Solicitud

Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)

Requisitos y necesidades

- Autorizaciones
- Conceptos
- Presentación informes
- Planeación Estratégica
- Establecer Planes de Acción
- Ejercer la representación Legal
- Gestión del Sistema de Control Interno
- Comité Institucional de Gestión y Desempeño
- Políticas
- Directrices
- Estudio del Presupuesto
- Reporte de avance MIPG
- Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos

Expectativas

- Oportunidad en:
- Firmas en documentos
 - Visto Bueno
 - Invitación a actividades de Participación Comunitaria y Responsabilidad Social empresarial.
 - Acciones para mejorar la competencia del personal
- Apoyo en Eventos Adversos
 - Participación en Simulacros
 - Aplicación de directrices de Gobierno Digital
 - Programación y generación de espacios de Rendición de Cuentas
 - Socialización de informes de Rendición de Cuentas
 - Aplicación de medidas de Seguridad y Salud en el trabajo

Contratistas, interventores

- País
- Departamento
- Ciudad
- Dirección
- Nombres
- Apellidos
- Identificación
- Numero Teléfono Fijo
- Numero de Celular
 - E - mail
 - Proceso
- Tipo de Solicitud

Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)

Requisitos y necesidades

- Conceptos
- Presentación informes
- Ofertas bienes / servicios
- Ejercer la representación Legal
- Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos

Expectativas

- Oportunidad en:
- Firmas en documentos, Contratos, Actas
 - Visto Bueno
 - Generación oportuna de Actas
 - Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos
- Gestión del Sistema de Control Interno
 - Estudio y aprobación de Adiciones
 - Respuesta oportuna a solicitudes

Usuarios

- Identificación
- Nombres
- Apellidos
- País
- Departamento
- Ciudad
- Dirección
- Numero de Teléfono Fijo
 - E-Mail
 - Matricula
- Actividad Económica
- Tipo de Solicitud

Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)

Requisitos y necesidades

- Solicitudes de Apoyo
- Conceptos
- Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos

Expectativas

- Oportunidad en:
- Entrevistas para medios.
 - Actividades de Participación Comunitaria y Responsabilidad Social empresarial
 - Información de estado de los servicios por diferentes canales
- Respuesta oportuna a PQRDS
 - Ejercer la representación Legal

| Personas / Grupos de valor | | Organizaciones | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, <i>Expectativas</i> y <i>Requisitos</i> del grupo de valor | | |
| Entidades Públicas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante <ul style="list-style-type: none"> • Ciudad • Dirección • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto <ul style="list-style-type: none"> • Sector • Nivel • Tipo de Servicio | Entidad Publica, Rama Legislativa, Ejecutiva y Judicial, Ministerio Publico, Organismos de Vigilancia y Control Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Apoyo • Asesoría sobre servicios • Auditorías • Vigilancia y Control • Rendición de Informes • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | |
| Entidades Privadas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante <ul style="list-style-type: none"> • Ciudad • Dirección • Teléfono • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Servicio • Actividad Principal | Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Apoyo • Asesoría sobre servicios • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | |
| | | | Expectativas | | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Convenios • Actividades de Participación Comunitaria y Responsabilidad Social empresarial. • Información de estado de los servicios por diferentes canales | |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta oportuna a PQRDS • Reporte de avance MIPG • Programación y generación de espacios de Rendición de Cuentas • Socialización de informes de Rendición de Cuentas | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Ofertas de bienes y servicios a Empresas Públicas de Armenia ESP. • Actividades de Participación Comunitaria y Responsabilidad Social empresarial. • Información de estado de los servicios por diferentes canales | |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta oportuna a PQRDS • Programación y generación de espacios de Rendición de Cuentas • Socialización de informes de Rendición de Cuentas | |



Caracterización de Usuarios

| | |
|----------------------------|------|
| Documento Controlado | |
| Código: DTIC-D-008 | |
| Versión: 06 | |
| Fecha de Emisión: 21-07-13 | |
| Página | 8/38 |

| | | | | | | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|--|------------------------|----|----|----|
| Entidad | Empresas Públicas de Armenia ESP | | | Fecha de Actualización | AA | MM | DD |
| Subgerencia y/o Dirección | Gerencia General | | | | | | |
| Procesos | Gerencia General | | | | | | |

Ficha Resumen Caracterización

|  | | Documento Controlado | | | | | | | |
|---|--|---|---|------------------------|--|----|----|----|--|
| | | Código: DTIC-D-008 Versión: 06 Fecha de Emisión: 21-07-13 Página 9/38 | | | | | | | |
| Caracterización de Usuarios | | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | | AA | MM | DD | |
| Subgerencia y/o Dirección | | Dirección Planeación Corporativa | | 21 | | 07 | | 13 | |
| Procesos | | Dirección Planeación Corporativa | | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | | Personas Naturales | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | | | |
| Funcionarios, supervisores, Auditores Internos | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Ciudad • Nombres • Apellidos • Identificación • Numero Teléfono Fijo • Numero de Celular • E-mail • Proceso • Tipo de Solicitud | Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | | | | |
| | | | • Asesorías en el Sistema de Gestión integrado | | | | | | |
| | | | • Banco de Programas y Proyectos de Inversión | | | | | | |
| | | | • Solicitud de Certificados | | | | | | |
| | | | • Evaluación y aprobación de documentos y registros del SGI | | | | | | |
| | | | • Coordinación del Sistema de Gestión Ambiental | | | | | | |
| | | | • Directrices del Sistema de Gestión integrado | | | | | | |
| | | | • Acompañamiento en la implementación de otros Sistemas de Gestión | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | • Auditorías Internas | | | | | | |
| | | | • Revisión por la Dirección | | | | | | |
| • Coordinación y acompañamiento en la Formulación de Planes, Programas y Proyectos Corporativos | | | | | | | | | |
| • Coordinación de Reportes de Información al SUI | | | | | | | | | |
| • Acompañamiento en Auditorías Externas | | | | | | | | | |
| Expectativas | | | | | | | | | |
| <i>Oportunidad en:</i> | | | | | | | | | |
| • Firmas en documentos | | | | | | | | | |
| • Visto Bueno | | | | | | | | | |
| • Capacitaciones en el Sistema de Gestión integrado | | | | | | | | | |
| • Calificación de proveedores | | | | | | | | | |
| • Acciones para mejorar la competencia del personal | | | | | | | | | |
| • Lineamientos para el Control de Documentos y registros en toda la Empresa | | | | | | | | | |
| • Consolidación del Informe de la Revisión por la Alta Dirección | | | | | | | | | |
| • Consolidación del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano | | | | | | | | | |
| • Información del desempeño de los procesos (Cuadro de Mandos) | | | | | | | | | |
| • Apoyo a la programación y generación de espacios de Rendición de Cuentas | | | | | | | | | |
| • Consolidación de informes de Rendición de Cuentas | | | | | | | | | |
| • Apoyo en Eventos Adversos | | | | | | | | | |
| • Participación en Simulacros | | | | | | | | | |
| Contratistas, interventores | <ul style="list-style-type: none"> • País • Departamento • Ciudad • Dirección • Nombres • Apellidos • Identificación • Numero Teléfono Fijo • Numero de Celular • E - mail • Proceso • Tipo de Solicitud | Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Especificaciones Técnicas | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | |
| | | | • Solicitud de Certificados | | | | | | |
| | | | • Supervisión e Interventorías de Contratos | | | | | | |
| | | | • Afiliaciones ARL | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | | | | | | |
| | | | • Firmas en documentos | | | | | | |
| | | | • Visto Bueno | | | | | | |
| | | | • Generación oportuna de Actas | | | | | | |
| | | | • Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | |
| • Respuesta oportuna a solicitudes | | | | | | | | | |
| Usuarios | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Nombres • Apellidos • País • Departamento • Ciudad • Dirección • Numero de Teléfono Fijo • E-Mail | Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Solicitudes de Apoyo | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Certificaciones | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | • Respuesta oportuna a Consultas | | | | | | |
| | | | • Respuesta oportuna a PQRDS | | | | | | |

|  Caracterización de Usuarios | | Documento Controlado | | | | | |
|--|--|--|---|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | | Código: DTIC-D-008 | | | | | |
| | | Versión: 06 | | | | | |
| | | Fecha de Emisión: 21-07-13 | | | | | |
| | | Página | | 10/38 | | | |
| Entidad | Empresas Públicas de Armenia ESP | | | Fecha de Actualización | AA | MM | DD |
| Subgerencia y/o Dirección | Dirección Planeación Corporativa | | | | | | |
| Procesos | Dirección Planeación Corporativa | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, <i>Expectativas</i> y <i>Requisitos</i> del grupo de valor | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Organizaciones | | | | | |
| Entidades Publicas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante <ul style="list-style-type: none"> • Ciudad • Dirección • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto <ul style="list-style-type: none"> • Sector • Nivel • Tipo de Servicio | Entidad Publica, Rama Legislativa, Ejecutiva y Judicial, Ministerio Publico, Organismos de Vigilancia y Control Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | |
| | | | • Solicitud de Apoyo | | | | |
| | | | • Asesoría sobre servicios | | | | |
| | | | • Convenios | | | | |
| | | | • Acompañamiento en Auditorías | | | | |
| | | | • Vigilancia y Control | | | | |
| | | | • Rendición de Informes | | | | |
| | | | • Rendición de cuentas | | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | | |
| | | | Expectativas | | | | |
| • Respuesta oportuna a PQRDS | | | | | | | |
| • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | | |
| Entidades Privadas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Teléfono • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Tipo de Servicio • Actividad Principal | Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | |
| | | | • Solicitud de Apoyo | | | | |
| | | | • Asesoría sobre servicios | | | | |
| | | | • Informes y estadísticas | | | | |
| | | | • Acompañamiento en Auditorías | | | | |
| | | | • Convenios | | | | |
| | | | Expectativas | | | | |
| | | | • Respuesta oportuna a PQRDS | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | |

| Entidad | | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | | | AA | MM | DD |
|---|--|---|--|--------------------------|--|--|----|----|----|
| Subgerencia y/o Dirección | | Subgerencia de Aguas | | Requisitos y necesidades | | | 21 | 07 | 13 |
| Procesos | | Unidades de Gestión: Captación y Tratamiento, Distribución de Agua Potable, Recolección y Transporte de Aguas Residuales, Tratamiento de Aguas Residuales | | Expectativas | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Personas Naturales | | | | | | | |
| Funcionarios, supervisores, Auditores Internos | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Ciudad • Nombres • Apellidos • Identificación • Numero Teléfono Fijo • Numero de Celular • E-mail • Proceso • Tipo de Solicitud | Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Firmas en documentos | | | | | | |
| | | | • Visto Bueno | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | |
| | | | • Solicitud de Certificados | | | | | | |
| | | | • Calificación de Servicios | | | | | | |
| | | | • Reportes requeridos por el Sistema de Gestión Integrado | | | | | | |
| | | | • Participar en la Rendición de Cuentas | | | | | | |
| | | | • <i>Revisión y seguimiento a la actualización de la normativa legal vigente</i> | | | | | | |
| | | | • Revisión por la Dirección | | | | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | | | | |
| | | | • Reporte SUI | | | | | | |
| | | | • Apoyo en Eventos Adversos | | | | | | |
| • Participación en Simulacros | | | | | | | | | |
| • Aplicación de Fichas Ambientales | | | | | | | | | |
| • Fichas de Inversión | | | | | | | | | |
| • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | | | | |
| • Acciones para mejorar la competencia del personal | | | | | | | | | |
| Expectativas | | | | | | | | | |
| <i>Oportunidad en:</i> | | | | | | | | | |
| • Actualización de fichas ambientales | | | | | | | | | |
| • Capacitación constante del personal | | | | | | | | | |
| • En los reportes requeridos, con información confiable y coherente | | | | | | | | | |
| • Presentación de informes en las fechas establecidas y a tiempo | | | | | | | | | |
| • Entrega de la información de seguimientos | | | | | | | | | |
| • Envío de respuestas a solicitudes de Información | | | | | | | | | |
| • Entrega de los informes de Auditorías Internas | | | | | | | | | |
| • Atención oportuna de los PQRDS | | | | | | | | | |
| • Mejoramiento continuo del proceso | | | | | | | | | |
| Contratistas, interventores | <ul style="list-style-type: none"> • País • Departamento • Ciudad • Dirección • Nombres • Apellidos • Identificación • Numero Teléfono Fijo • Numero de Celular • E - mail • Proceso • Tipo de Solicitud | Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Firmas en documentos | | | | | | |
| | | | • Visto Bueno | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | |
| | | | • Afiliaciones ARL | | | | | | |
| | | | • Especificaciones Técnicas y Planos | | | | | | |
| | | | • Solicitud de Certificados | | | | | | |
| | | | • Supervisión e Interventorías de Contratos | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | • Aplicación de Fichas Ambientales | | | | | | |
| | | | • Generación oportuna de Actas | | | | | | |
| | | | • Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | |
| | | | • Respuesta oportuna a solicitudes | | | | | | |
| Expectativas | | | | | | | | | |
| <i>Oportunidad en:</i> | | | | | | | | | |
| • Firmas en documentos | | | | | | | | | |
| • Revisión y visto bueno | | | | | | | | | |
| • Generación de Actas e Informes | | | | | | | | | |
| • Entrega de conceptos de aprobación para la modificación de diseños. | | | | | | | | | |
| • Respuesta a solicitudes | | | | | | | | | |
| • Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | | | | |
| • Capacitaciones y seguimiento con ARL | | | | | | | | | |
| • Supervisión al cumplimiento de los objetos contractuales | | | | | | | | | |



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

12/38

| | | | | |
|------------------------|---|--|---|--|
| Usuarios | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Nombres • Apellidos • País • Departamento • Ciudad • Dirección • Numero de Teléfono Fijo • E-Mail • Matrícula • Actividad Económica • Tipo de Solicitud | Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | |
| | | | • Realizar la Gestión de la Cuenca, Captación, Conducción de Agua Cruda y Potabilización de Agua. | |
| | | | • Garantizar la cantidad, calidad y continuidad del Servicio de Acueducto | |
| | | | • Información de Trámites y Servicios actualizada en la Página Web | |
| | | | • Presión requerida | |
| | | | • Conceptos • Certificaciones • Consultas | |
| | | | • Garantizar el cumplimiento del índice de Riesgo de Calidad de Agua | |
| | | | • Ejecutar la operación, rehabilitación, mantenimiento, reposición y expansión de la Infraestructura del Servicio de Acueducto y Atención de Eventos. | |
| | | | • Aplicación de Fichas Ambientales en los trabajos realizados | |
| | | | • información oportuna de suspensión del Servicio de Acueducto | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | |
| | | | • información oportuna de problemas con el Servicio de Alcantarillado | |
| | | | • Respuesta oportuna a PQRDS | |
| | | | Expectativas | |
| <i>Oportunidad en:</i> | • Cumplimiento en los estándares de trazabilidad del agua | | | |
| | • Suministro en cantidad y continuidad | | | |
| | • Responder PQRDS dentro de los términos que establece la ley | | | |

|  | | Caracterización de Usuarios | | | Documento Controlado | | | |
|--|--|--|---|--|----------------------------|----|----|----|
| | | | | | Código: DTIC-D-008 | | | |
| | | | | | Versión: 06 | | | |
| | | | | | Fecha de Emisión: 21-07-13 | | | |
| | | | | | Página 13/38 | | | |
| Entidad | Empresas Públicas de Armenia ESP | | | | Fecha de Actualización | AA | MM | DD |
| Subgerencia y/o Dirección | Subgerencia de Aguas | | | | | 21 | 07 | 13 |
| Procesos | Unidades de Gestión: Captación y Tratamiento, Distribución de Agua Potable, Recolección y Transporte de Aguas Residuales, Tratamiento de Aguas Residuales | | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Organizaciones | | | | | | |
| Entidades Publicas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Sector • Nivel • Tipo de Servicio | Entidad Publica, Rama Legislativa, Ejecutiva y Judicial, Ministerio Publico, Organismos de Vigilancia y Control Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | |
| | | | • Planes de Mejoramiento | | | | | |
| | | | • Reportes SUI | | | | | |
| | | | • Informes Técnicos | | | | | |
| | | | • Respuesta oportuna a PQRDS | | | | | |
| | | | • Estudios Previos | | | | | |
| | | | • Interventorías | | | | | |
| | | | • Visitas y Conceptos Técnicos | | | | | |
| | | | • Acompañamiento Técnico en procesos Jurídicos | | | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | | | |
| | | | • Planes de Mejoramiento | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | |
| | | | • Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web | | | | | |
| | | | • Información oportuna de suspensión del Servicio de Acueducto | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | |
| | | | Oportunidad en: | | | | | |
| | | | • Cumplimiento del seguimiento al MIPG | | | | | |
| • Seguimiento a los cronogramas de los planes de mejoramiento | | | | | | | | |
| • Presentación y revisión de actas e informes | | | | | | | | |
| • Informar oportunamente posibles eventualidades en la captación | | | | | | | | |
| • Informar oportunamente posibles eventualidades en la aducción | | | | | | | | |
| • Seguimiento al cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | | | |
| Entidades Privadas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Teléfono • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Tipo de Servicio • Actividad Principal | Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | |
| | | | Conexiones al servicio de Acueducto | | | | | |
| | | | Servicios de acueducto con: | | | | | |
| | | | Calidad | | | | | |
| | | | Continuidad | | | | | |
| | | | Presión requerida | | | | | |
| | | | Cantidad | | | | | |
| | | | Cobertura | | | | | |
| | | | Especificaciones Técnicas | | | | | |
| | | | Supervisión de Contratos | | | | | |
| | | | • Respuesta oportuna a PQRDS | | | | | |
| | | | • Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web | | | | | |
| | | | • Información oportuna de suspensión del Servicio de Acueducto | | | | | |
| | | | • Informes Periódicos | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | |
| | | | Oportunidad en: | | | | | |
| • Cumplimiento en suministro, cantidad y calidad del agua | | | | | | | | |
| • Seguimiento y revisión a los informes periódicos | | | | | | | | |
| • Responder de forma oportuna PQRSD y solicitudes | | | | | | | | |
| • Informar de forma oportuna sobre eventualidades en la prestación del servicio | | | | | | | | |

|  | | Documento Controlado | | | |
|--|--|---|--|---------------------------|--|
| | | Código: DTIC-D-008 Versión: 06 Fecha de Emisión: 21-07-13 Página 14/38 | | | |
| Caracterización de Usuarios | | Entidad | | Subgerencia y/o Dirección | |
| Empresas Públicas de Armenia ESP | | Subgerencia Técnica | | Fecha de Actualización | |
| Unidades de Gestión: Control Perdidas, Planeación Técnica Laboratorios de: Ensayo de Calidad de Agua, Calibración de Medidores. | | AA | | MM | |
| | | 21 | | 07 | |
| | | DD | | 13 | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | |
| Personas / Grupos de Valor | | Personas Naturales | | | |
| Funcionarios, supervisores, Auditores Internos | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Ciudad • Nombres • Apellidos • Identificación • Numero Teléfono Fijo • Numero de Celular • E-mail • Proceso • Tipo de Solicitud | Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | |
| | | | • Autorizaciones | | |
| | | | • Conceptos | | |
| | | | • Presentación informes | | |
| | | | • Suscripción de Planes de Mejoramiento | | |
| | | | • Informes de Seguimientos | | |
| | | | • Socialización al usuario del Contrato de Condiciones Uniformes con respecto a la medición y socialización de PUEAA | | |
| | | | • Reportes requeridos por el Sistema de Gestión Integrado, SUI | | |
| | | | • Respuesta a solicitud de Información | | |
| | | | • Cumplimiento del reporte de avance del Plan de Acción del MIPG | | |
| | | | • Solicitud de Información | | |
| | | | • Informes Auditoria del Agua en los componentes de la Empresa | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | |
| | | | • Realizar la gestión del conocimiento e innovación | | |
| | | | • Respuesta PQRDS | | |
| | | | • Revisión por la Dirección | | |
| | | | • Acta de Entrega de Puestos de Trabajo | | |
| | | | • Acompañamiento Técnico en procesos Jurídicos | | |
| | | | • Asignación de Fichas ambientales de los Contratos | | |
| | | | • Diseño y Desarrollo de los componentes de Infraestructura para los servicios | | |
| | | | • Acompañamiento por parte de los diseñadores a las obras en construcción para verificación y validación del diseño | | |
| | | | • Conceptos oportunos de aprobación para la modificación de diseños | | |
| | | | • Informes de ensayos de Calidad del Agua | | |
| | | | • Realizar levantamientos topográficos de acuerdo a las necesidades de los procesos de la empresa. | | |
| Expectativas | | | | | |
| Oportunidad en: | • Firmas de documentos | | | | |
| | • Visto Bueno | | | | |
| | • En los reportes requeridos, con información confiable y coherente | | | | |
| | • Presentación de informes | | | | |
| | • Entrega de la información de seguimientos | | | | |
| | • Envío de respuestas a solicitudes de Información | | | | |
| | • Entrega de los informes de Auditorias Internas | | | | |
| | • La atención de los PQRDS | | | | |
| | • Respuesta a solicitud de Información con integridad y pertinencia | | | | |
| | • La entrega de los informes de ensayos de Calidad del Agua | | | | |
| | • Generación de mejora por Informes Auditoria del Agua en los componentes de la Empresa | | | | |
| | • Socialización al usuario del Contrato de Condiciones Uniformes con respecto a la eficacia de las acciones de socialización de PUEAA | | | | |
| | • Apoyo a la suscripción de Planes de Mejoramiento | | | | |
| • Cumplimiento de compromisos del Plan de Acción del MIPG | | | | | |
| • Participación y apoyo en el cumplimiento de las actividades proyectadas para el tratamiento de en los Eventos Adversos | | | | | |
| • Participación en Simulacros | | | | | |
| • Participación eficaz en las acciones para mejorar la competencia del personal | | | | | |
| • Acompañamiento Técnico oportuno en procesos Jurídicos que lo soliciten | | | | | |
| • Implementación y Mejora del Sistema de Gestión Integrado | | | | | |
| • Entregar a tiempo los levantamientos topográficos de acuerdo a las necesidades de los procesos de la empresa. | | | | | |



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

15/38

**Contratistas,
interventores**

- País
- Departamento
- Ciudad
- Dirección
- Nombres
- Apellidos
- Identificación
- Numero Teléfono Fijo
- Numero de Celular
- E - mail
- Proceso
- Tipo de Solicitud

Personas Naturales.
Ver tabla No. 1
(Clasificación Grupos
de Valor por Partes
Interesadas)

Requisitos y necesidades

- Autorizaciones
- Conceptos
- Presentación informes
- Supervisión e Interventorías de Contratos
- Especificaciones Técnicas
- Solicitud de Certificados
- Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos
- Acompañamiento por parte de los diseñadores a las obras en construcción para verificación y validación del diseño
- Conceptos de aprobación para la modificación de diseños
- Actas
- Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos
- Respuesta a solicitudes

Expectativas

Oportunidad en:

- Firmas en documentos
- Visto Bueno
- Generación de Actas
- La entrega de conceptos de aprobación para la modificación de diseños.
- Respuesta a solicitudes
- Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos

|  Caracterización de Usuarios | | Documento Controlado | | | | |
|--|---|---|---|----|---|----|
| | | Código: DTIC-D-008 | | | | |
| | | Versión: 06 | | | | |
| | | Fecha de Emisión: 21-07-13 | | | | |
| | | Página 16/38 | | | | |
| Entidad | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | AA | MM | DD |
| Subgerencia y/o Dirección | Subgerencia Técnica | | | 21 | 07 | 13 |
| Procesos | Unidades de Gestión: Control Perdidas, Planeación Técnica Laboratorios de: Ensayo de Calidad de Agua, Calibración Medidores. | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | |
| Identificación del grupo | VARIABLES relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | |
| Personas / Grupos de Valor | | Personas Naturales | | | | |
| Usuarios | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Nombres • Apellidos • País • Departamento • Ciudad • Dirección • Numero de Teléfono Fijo • E-Mail • Matricula • Actividad Económica • Tipo de Solicitud | Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | |
| | | | • Conceptos | | | |
| | | | • Solicitud de Matricula Usuario Nuevo | | | |
| | | | • Ejecución de Acometida, Instalación de Tapas, Cajas y medidor, | | | |
| | | | • Solicitud de Calibración y/o Verificación de Medidores | | | |
| | | | • Solicitud de Factibilidad y Disponibilidades de servicios <i>públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo</i> | | | |
| | | | • Ejecución de Análisis Físico, Químicos y Bacteriológicas | | | |
| | | | • Visita técnica de verificación de: acometidas, fraudes, fugas, | | | |
| | | | • Socialización al usuario del contrato de condiciones uniformes con respecto a la medición y socialización de PUEAA | | | |
| | | | • Revisión de Proyectos Hidrosanitarios, Interventorias, | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | |
| | | | • Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web | | | |
| | | | Expectativas | | | |
| | | | Oportunidad en: | | • Respuestas a solicitud de Matricula Usuario Nuevo | |
| | | • Instalación de Acometida, Instalación de Tapas, Cajas y medidor | | | | |
| | | • Entrega de informes de Calibración y/o Verificación de Medidores | | | | |
| | | • Cumplimiento de compromisos y tiempo en la ejecución de Acometida, Instalación de Tapas, Cajas y medidor, | | | | |
| | | • Información actualizada de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web. | | | | |
| | | • Cumplimiento de los tiempos establecidos para la expedición de la Factibilidad y Disponibilidades de servicios <i>públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</i> | | | | |



Caracterización de Usuarios

| | |
|----------------------------|-------|
| Documento Controlado | |
| Código: DTIC-D-008 | |
| Versión: 06 | |
| Fecha de Emisión: 21-07-13 | |
| Página | 17/38 |

| Personas / Grupos de valor | | Organizaciones | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|---|--|
| Entidades Publicas <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Sector • Nivel • Tipo de Servicio | Entidad Publica, Rama Legislativa, Ejecutiva y Judicial, Ministerio Publico, Organismos de Vigilancia y Control Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Mejoramiento • Reportes SUI • Informes Técnicos • Supervisiones y Interventorías • Respuesta PQRDS • Visitas y Conceptos Técnicos • Reporte de avance MIPG • Solicitudes de información • Solicitud de Factibilidad y Disponibilidades de servicios • Ejecución de Análisis Físico, Químicos y Bacteriológicas • Visita técnica de verificación de: acometidas, fraudes, fugas, • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos • Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web • <i>Presentación de Proyectos para financiación y/o Cofinanciación</i> • <i>Coordinación para la Gestión Interadministrativa</i> | | | | | |
| | | Expectativas | | Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta oportuna a PQRDS • Oportunidad en la respuesta de solicitudes de visitas y conceptos técnicos. • Informe de Análisis Físico, Químicos y Microbiológicas entregados para la toma de decisiones. | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del reporte de avance del Plan de Acción del MIPG • Información actualizada de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web • Reporte de visita técnica de verificación de: acometidas, fraudes, fugas. • Presentación de Proyectos para financiación y/o Cofinanciación, con oportunidad, integridad y pertinencia en la información. • Respuesta a la solicitud de en tiempo establecido Factibilidad y Disponibilidades de servicios. • Brindar calidad en la coordinación para la Gestión Interadministrativa | | | | | |
| | | Entidades Privadas <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Teléfono • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Tipo de Servicio • Actividad Principal | Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de Proyectos Hidrosanitarios • Interventoría de Instalaciones Hidrosanitarias • Autorizaciones • Conceptos • Firmas en documentos • Visto Bueno • Presentación informes • Supervisión e Interventorías de Contratos • Solicitudes de sensibilización en uso eficiente y ahorro del agua • Ejecución de Acometida, Instalación de Tapas, Cajas y medidor • Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos • <i>Coordinación para la Gestión Interadministrativa</i> | | | |
| | | | | Expectativas | | Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a PQRDS • La respuesta de solicitudes de visitas y conceptos técnicos • Respuesta solicitudes de sensibilización en uso eficiente y ahorro del agua. | |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Información actualizada de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web. • Cumplimiento del reporte de avance del Plan de Acción del MIPG. • Ejecución de visita técnica de verificación de: acometidas, fraudes, fugas en el menor tiempo. • Revisión de Proyectos Hidrosanitarios dando cumplimiento a los tiempos establecidos. • Interventoría de Instalaciones Hidrosanitarias según el cronograma de obra. • Respuesta a la solicitud de en tiempo establecido Factibilidad y Disponibilidades de servicios. • Brindar calidad en la coordinación para la Gestión Interadministrativa. | | | |

|  Caracterización de Usuarios | | Documento Controlado | | | | | |
|--|--|---|---|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | | Código: DTIC-D-008 | | | | | |
| | | Versión: 06 | | | | | |
| | | Fecha de Emisión: 21-07-13 | | | | | |
| | | Página 18/38 | | | | | |
| Entidad | Empresas Públicas de Armenia ESP | | | Fecha de Actualización | AA | MM | DD |
| Subgerencia y/o Dirección | Subgerencia de Aseo | | | | | | |
| Procesos | Gestión de Aseo | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Personas Naturales | | | | | |
| Funcionarios, supervisores, Auditores Internos | <ul style="list-style-type: none"> Dirección Ciudad Nombres Apellidos Identificación Numero Teléfono Fijo Numero de Celular E-mail Proceso Tipo de Solicitud | Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | |
| | | | • Reportes requeridos por el Sistema de Gestión Integrado | | | | |
| | | | • Reportes requeridos por el Sistema Único de Información | | | | |
| | | | • Revisión por la Dirección. | | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | | |
| | | | • Diseño y desarrollo de Micro y Microrutas nuevas y modificaciones | | | | |
| | | | • Reporte SUI | | | | |
| | | | Expectativas | | | | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | | | | |
| | | | • Firmas en documentos | | | | |
| | | | • Visto Bueno | | | | |
| | | | • Acciones para mejorar la competencia del personal | | | | |
| • Participación en simulacros | | | | | | | |
| • Acompañamiento Técnico en procesos Jurídicos | | | | | | | |
| • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | | |
| • Apoyo en Eventos Adversos | | | | | | | |
| • Participación en Simulacros | | | | | | | |
| • Participación en eventos con Participación Ciudadana | | | | | | | |
| Contratistas, interventores | <ul style="list-style-type: none"> País Departamento Ciudad Dirección Nombres Apellidos Identificación Numero Teléfono Fijo Numero de Celular E - mail Proceso Tipo de Solicitud | Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | |
| | | | • Afiliaciones ARL | | | | |
| | | | • Especificaciones Técnicas | | | | |
| | | | • Solicitud de Certificados | | | | |
| | | | • Supervisión e Interventorías de Contratos | | | | |
| | | | • Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | |
| | | | Expectativas | | | | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | | | | |
| | | | • Firmas en documentos | | | | |
| | | | • Visto Bueno | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | |
| | | | • Generación oportuna de Actas | | | | |
| • Respuesta oportuna a solicitudes | | | | | | | |



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

19/38

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| Usuarios | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Nombres • Apellidos • País • Departamento • Ciudad • Dirección • Número de Teléfono Fijo • E-Mail • Matricula • Actividad Económica • Tipo de Solicitud | Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | |
| | | | • Contrato de Condiciones Uniformes | |
| | | | • Respuesta oportuna a PQRDS | |
| | | | • Barrido, Limpieza de Vías y Áreas Públicas. | |
| | | | • Corte de Césped | |
| | | | • Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Ordinarios. | |
| | | | • Diseño y Desarrollo de rutas para la prestación Servicio de Aseo. | |
| | | | • Ejecución y seguimiento a las labores de lavado de áreas públicas | |
| | | | • Disposición Final de Residuos Sólidos Ordinarios. | |
| | | | • Ejecución del programa de relaciones con la comunidad | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | |
| | | | • Ejecución de labores de Poda de Árbol Urbano, en vías y áreas públicas | |
| | | | Ejecución de actividades del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, (PGIRS) Bajo Responsabilidad de EPA ESP | |
| | | | Expectativas | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de acciones de Investigación para el aprovechamiento de residuos sólidos. |
| • Información oportuna sobre problemas y/o modificaciones en la prestación del servicio de Aseo | | | | |
| • Información de Diseño y desarrollo de Micro y Microrutas nuevas y modificaciones | | | | |
| • Información de Trámites y Servicios actualizada en la Pagina Web | | | | |
| • Operación del sitio de disposición final de los residuos sólidos especiales (escombros) | | | | |

|  | | Caracterización de Usuarios | | Documento Controlado | | | | | |
|---|--|--|--|---|----|----|-----------------|---|---|
| | | | | Código: DTIC-D-008 | | | | | |
| | | | | Versión: 06 | | | | | |
| | | | | Fecha de Emisión: 21-07-13 | | | | | |
| | | | | Página 20/38 | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | |
| Entidad | Empresas Públicas de Armenia ESP | | | Fecha de Actualización | AA | MM | DD | | |
| Subgerencia y/o Dirección | Subgerencia de Aseo | | | | 21 | 07 | 13 | | |
| Procesos | Gestión de Aseo | | | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Organizaciones | | | | | | | |
| Entidades Publicas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Sector • Nivel • Tipo de Servicio | Entidad Publica, Rama Legislativa, Ejecutiva y Judicial, Ministerio Publico, Organismos de Vigilancia y Control Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Planes de Mejoramiento | | | | | | |
| | | | • Reportes SUI | | | | | | |
| | | | • Informes Técnicos | | | | | | |
| | | | • Supervisiones y Interventorías | | | | | | |
| | | | • Solicitudes de información | | | | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Oportunidad en:</td> <td>• Respuesta oportuna a PQRDS</td> </tr> <tr> <td>• Visitas y Conceptos Técnicos</td> </tr> </table> | | | | Oportunidad en: | • Respuesta oportuna a PQRDS | • Visitas y Conceptos Técnicos |
| Oportunidad en: | • Respuesta oportuna a PQRDS | | | | | | | | |
| | • Visitas y Conceptos Técnicos | | | | | | | | |
| • Información oportuna sobre problemas y/o modificaciones en la prestación del servicio de Aseo | | | | | | | | | |
| Entidades Privadas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Teléfono • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Tipo de Servicio • Actividad Principal | Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Supervisiones y Interventorías | | | | | | |
| | | | • Visitas y Conceptos Técnicos | | | | | | |
| | | | • Solicitudes de información | | | | | | |
| | | | • Barrido, Limpieza de Vías y Áreas Públicas. | | | | | | |
| | | | • Corte de Césped | | | | | | |
| | | | • Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Ordinarios. | | | | | | |
| | | | • Disposición Final de Residuos Sólidos Ordinarios. | | | | | | |
| | | | • Diseño y Desarrollo de rutas para la prestación Servicio de Aseo. | | | | | | |
| | | | • Ejecución y seguimiento a las labores de lavado de áreas públicas | | | | | | |
| | | | • Ejecución del programa de relaciones con la comunidad | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | • Ejecución de labores de Poda de Árbol Urbano, en vías y áreas públicas | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Oportunidad en:</td> <td>Ejecución de actividades del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, (PGIRS) Bajo Responsabilidad de EPA ESP.</td> </tr> <tr> <td>• Ejecución de acciones de Investigación para el aprovechamiento de residuos sólidos.</td> </tr> </table> | | | | Oportunidad en: | Ejecución de actividades del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, (PGIRS) Bajo Responsabilidad de EPA ESP. | • Ejecución de acciones de Investigación para el aprovechamiento de residuos sólidos. |
| | | | Oportunidad en: | Ejecución de actividades del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, (PGIRS) Bajo Responsabilidad de EPA ESP. | | | | | |
| • Ejecución de acciones de Investigación para el aprovechamiento de residuos sólidos. | | | | | | | | | |
| • Operación del sitio de disposición final de los residuos sólidos especiales (escombros) | | | | | | | | | |
| • Información oportuna sobre problemas y/o modificaciones en la prestación del servicio de Aseo | | | | | | | | | |

|  Caracterización de Usuarios | | Documento Controlado | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|----|----|----|----|----|----|
| | | Código: DTIC-D-008 | | | | | | | | | |
| | | Versión: 06 | | | | | | | | | |
| | | Fecha de Emisión: 21-07-13 | | | | | | | | | |
| | | Página 21/38 | | | | | | | | | |
| Entidad | Empresas Públicas de Armenia ESP | | | | Fecha de Actualización <table border="1"> <tr> <td>AA</td> <td>MM</td> <td>DD</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>07</td> <td>13</td> </tr> </table> | AA | MM | DD | 21 | 07 | 13 |
| AA | MM | DD | | | | | | | | | |
| 21 | 07 | 13 | | | | | | | | | |
| Subgerencia y/o Dirección | Subgerencia de Administrativa | | | | | | | | | | |
| Procesos | Unidades de Gestión de: Talento Humano y Recursos | | | | | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Personas Naturales | | | | | | | | | |
| Funcionarios, supervisores, Auditores Internos | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Ciudad • Nombres • Apellidos • Identificación • Numero Teléfono Fijo • Numero de Celular • E-mail • Proceso • Tipo de Solicitud | Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Autorizaciones • Conceptos • Presentación informes • Reportes requeridos por el Sistema de Gestión Integrado • Reportes requeridos por el Sistema Único de Información • Reporte de avance MIPG • Gestión Documental • Gestión de necesidades de personal de planta. • Recibo, Entradas, Salidas Almacén y Distribución de mercancías, • Administrar de Predios de Empresas Públicas de Armenia ESP • Registro en base de datos de inventarios para asignación de bienes o bajas. • Gestionar, proporcionar y mejorar la infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios para el desarrollo de las actividades los procesos • Gestión y vigilancia del mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, maquinaria y equipo de EPA ESP. • Información de Trámites y Servicios actualizada en la Pagina Web • Selección, Vinculación y retiro del personal. • Revisión por la Dirección. • Manual de Requisitos Funciones y Competencias • Administración de Historias Laborales. • Elaboración de Nóminas y Liquidación de prestaciones sociales para el personal Activo. (Gestión de la nomina) • Ejecución de labores en la Oficina Pensiones, pasivo pensional, y cuotas partes. • Ejecución de labores en la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Elaboración y liquidación nomina jubilados, PQRDS. • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | | | |
| | | | Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> • Firmas en documentos • Visto Bueno • Formación del personal. • Ejecución de Actividades de Bienestar Social. • Certificación en Normas de Competencias Laborales. • Actividades de prevención y promoción en Seguridad y Salud en el Trabajo • Acciones para mejorar la competencia del personal | | | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento Técnico en procesos Jurídicos • Realización y Seguimiento a la Inducción de Personal. • Apoyo en Eventos Adversos • Participación en Simulacros | | | | | | | | |

| Entidad | | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | | | AA | MM | DD |
|---|---|--|---|------------------------|--|--|----|----|----|
| Subgerencia y/o Dirección | | Subgerencia de Administrativa | | 21 | | | 07 | 13 | |
| Procesos | | Unidades de Gestión de: Talento Humano y Recursos | | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, <i>Expectativas</i> y <i>Requisitos</i> del grupo de valor | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Personas Naturales | | | | | | | |
| Contratistas, interventores | <ul style="list-style-type: none"> • País • Departamento • Ciudad • Dirección • Nombres • Apellidos • Identificación • Numero Teléfono Fijo • Numero de Celular • E - mail • Proceso • Tipo de Solicitud | Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | |
| | | | • Afiliaciones ARL | | | | | | |
| | | | • Especificaciones Técnicas | | | | | | |
| | | | • Solicitud de Certificados | | | | | | |
| | | | • Supervisión e Interventorías de Contratos | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | | | | |
| • Reporte SUI | | | | | | | | | |
| Expectativas | | | | | | | | | |
| <i>Oportunidad en:</i> | | | | | | | | | |
| • Firmas en documentos | | | | | | | | | |
| • Visto Bueno | | | | | | | | | |
| • Respuesta oportuna a solicitudes | | | | | | | | | |
| • Generación oportuna de Actas | | | | | | | | | |
| • Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | | | | |
| Usuarios | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Nombres • Apellidos • País • Departamento • Ciudad • Dirección • Numero de Teléfono Fijo • E-Mail • Matricula • Actividad Económica • Tipo de Solicitud | Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | | | | | | |
| | | | • Respuesta oportuna PQRDS | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |



Caracterización de Usuarios



Caracterización de Usuarios

| |
|----------------------------|
| Documento Controlado |
| Código: DTIC-D-008 |
| Versión: 06 |
| Fecha de Emisión: 21-07-13 |
| Página 23/38 |

| Personas / Grupos de Personas | | Organizaciones | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| Entidades Publicas <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Sector • Nivel • Tipo de Servicio | Entidad Publica, Rama Legislativa, Ejecutiva y Judicial, Ministerio Publico, Organismos de Vigilancia y Control Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Mejoramiento • Reportes SUI • Solicitud de Apoyo • Asesoría sobre servicios • Auditorías • Informes avance MIPG • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | |
| | | Expectativas | | | | |
| | | <i>Oportunidad en:</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta oportuna a PQRDS | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Convenios | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Participación en eventos para la mejora de la competencia del personal | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia y Control • Rendición de Informes | | | | |
| | | Entidades Privadas <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Teléfono • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Tipo de Servicio • Actividad Principal | Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Apoyo • Asesoría sobre servicios • informes y estadísticas • Certificaciones • Constancias • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | |
| | | | | Expectativas | | |
| | | | | <i>Oportunidad en:</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta oportuna a PQRDS | |
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Participación en eventos para la mejora de la competencia del personal | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ofertas Comerciales • Ofertas de Servicios | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de cotizaciones | | | | | | |

| Entidad | | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | | | AA | MM | DD |
|--|--|---|---|--|--|---------------------|------------------------|----|----|
| Subgerencia y/o Dirección | | Dirección Comercial | | | | | 21 | 07 | 13 |
| Procesos | | Dirección Comercial | | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Personas Naturales | | | | | | | |
| Funcionarios, supervisores, Auditores Internos | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Ciudad • Nombres • Apellidos • Identificación • Numero Teléfono Fijo • Numero de Celular • E-mail • Proceso • Tipo de Solicitud | Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | |
| | | | • Revisión por la Dirección. | | | | | | |
| | | | • Reportes requeridos por el Sistema de Gestión Integrado | | | | | | |
| | | | • Reportes requeridos por el Sistema Único de Información | | | | | | |
| | | | • Participación en simulacros | | | | | | |
| | | | • Acompañamiento Técnico en procesos Jurídicos | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | | | | |
| | | | • Acciones para mejorar la competencia del personal | | | | | | |
| | | | • Apoyo en Eventos Adversos | | | | | | |
| | | | • Participación en Simulacros | | | | | | |
| | | | | | | Expectativas | | | |
| | | | Oportunidad en: | • Firmas en documentos | | | | | |
| | | | | • Visto Bueno | | | | | |
| | | | | • Generación de Actas | | | | | |
| | | | | • La entrega de conceptos de aprobación para la modificación de diseños | | | | | |
| | | | | • Respuesta a solicitudes | | | | | |
| | | | | • Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | |
| | | | | • En los reportes requeridos, con información confiable y coherente | | | | | |
| | | | | • Entrega de la información de seguimientos | | | | | |
| | | | | • Envío de respuestas a solicitudes de Información | | | | | |
| | | | | • Participación y apoyo en el cumplimiento de las actividades proyectadas para el tratamiento de en los Eventos Adversos | | | | | |
| | | | • Participación en Simulacros | | | | | | |
| | | | • Participación eficaz en las acciones para mejorar la competencia del personal | | | | | | |
| | | | • Implementación y Mejora del Sistema de Gestión Integrado | | | | | | |
| Contratistas, interventores | <ul style="list-style-type: none"> • País • Departamento • Ciudad • Dirección • Nombres • Apellidos • Identificación • Numero Teléfono Fijo • Numero de Celular • E - mail • Proceso • Tipo de Solicitud | Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Firmas en documentos | | | | | | |
| | | | • Visto Bueno | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | |
| | | | • Afiliaciones ARL | | | | | | |
| | | | • Especificaciones Técnicas | | | | | | |
| | | | • Solicitud de Certificados | | | | | | |
| | | | • Supervisión e Interventorías de Contratos | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | • Generación oportuna de Actas | | | | | | |
| | | | • Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | |
| | | | • Respuesta oportuna a solicitudes | | | | | | |
| | | | | | | Oportunidad en: | • Firmas en documentos | | |
| | | | • Visto Bueno | | | | | | |
| | | | • Generación de Actas | | | | | | |
| | | | • Respuesta a solicitudes | | | | | | |
| | | | • Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | |



Caracterización de Usuarios



Caracterización de Usuarios

| | |
|----------------------------|-------|
| Documento Controlado | |
| Código: DTIC-D-008 | |
| Versión: 06 | |
| Fecha de Emisión: 21-07-13 | |
| Página | 25/38 |

| | | | |
|------------------------|---|--|--|
| Usuarios | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación <ul style="list-style-type: none"> • Nombres • Apellidos • País • Departamento <ul style="list-style-type: none"> • Ciudad • Dirección • Numero de Teléfono Fijo <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail • Matricula • Actividad Económica • Tipo de Solicitud | Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades <ul style="list-style-type: none"> • Información de Trámites y Servicios en la Pagina Web • Contrato de Condiciones Uniformes • Solicitud de Matricula • Atención a PQRDS • Servicio de Corte • Servicio de Reconexión • Lectura y critica de Consumos • La Facturación (Generación, Impresión y Entrega) • Registro y legalización Matricula en base de datos • Atención al usuario • Recuperación de cartera • Visitas Técnicas • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos |
| | | | Expectativas <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"><i>Oportunidad en:</i></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Firmas en documentos • Visto bueno • Generación de Actas • La entrega de conceptos de aprobación para la modificación de diseños • Respuesta a PQRDS • Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos • La Facturación (Generación, Impresión y Entrega) • Lectura y critica de Consumos • Visitas Técnicas </td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Información de Trámites y Servicios actualizada en la Pagina Web • Facilidad de consulta del Contrato de Condiciones Uniformes Actualizado • Disponibilidad de la Información sobre la solicitud de Matricula • Atención al usuario • Ofrecer facilidades de financiación de deudas por servicios públicos domiciliarios • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos |
| <i>Oportunidad en:</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Firmas en documentos • Visto bueno • Generación de Actas • La entrega de conceptos de aprobación para la modificación de diseños • Respuesta a PQRDS • Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos • La Facturación (Generación, Impresión y Entrega) • Lectura y critica de Consumos • Visitas Técnicas | | |

| Entidad | | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | | | AA | MM | DD |
|---|--|--|---|------------------------|--|--|----|----|----|
| Subgerencia y/o Dirección | | Dirección Comercial | | 21 | | | 07 | 13 | |
| Procesos | | Dirección Comercial | | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Organizaciones | | | | | | | |
| Entidades Publicas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante <ul style="list-style-type: none"> • Ciudad • Dirección • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto <ul style="list-style-type: none"> • Sector • Nivel • Tipo de Servicio | Entidad Publica, Rama Legislativa, Ejecutiva y Judicial, Ministerio Publico, Organismos de Vigilancia y Control Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Planes de Mejoramiento | | | | | | |
| | | | • Reportes SUI | | | | | | |
| | | | • Informes Técnicos | | | | | | |
| | | | • Supervisiones y Interventorías | | | | | | |
| | | | • Atención a PQRDS | | | | | | |
| | | | • Visitas y Conceptos Técnicos | | | | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | | | | |
| | | | • Solicitudes de información | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | • Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | Oportunidad en: | | | | | | |
| | | | • Firmas en documentos | | | | | | |
| | | | • Visto bueno | | | | | | |
| • Reportes SUI con información coherente y conveniente | | | | | | | | | |
| • Informes Técnicos con información actualizada | | | | | | | | | |
| • Respuesta a PQRDS | | | | | | | | | |
| • Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | | | | |
| • La Facturación (Generación, Impresión y Entrega) | | | | | | | | | |
| • Lectura y critica de Consumos | | | | | | | | | |
| • Visitas y Conceptos Técnicos | | | | | | | | | |
| • Información de Planes de Mejoramiento oportuna, coherente y conveniente | | | | | | | | | |
| • Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web | | | | | | | | | |
| • Facilidad de consulta del Contrato de Condiciones Uniformes Actualizado | | | | | | | | | |
| • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | | | | |



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página 26/38



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

27/38

| | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|
| Entidades Privadas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Teléfono • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Tipo de Servicio • Actividad Principal | Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Matricula • Respuesta oportuna a PQRDS • Informes Técnicos • Supervisiones y Interventorías • Visitas y Conceptos Técnicos • Solicitudes de información • Servicio de Reconexión • Lectura de Consumos • Facturación (Generación, Impresión y Entrega) • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos • Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web | |
| | | | Expectativas | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Firmas en documentos • Visto bueno • Respuesta a PQRDS • Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos • La Facturación (Generación, Impresión y Entrega) • Lectura y critica de consumos • Visitas Técnicas |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web • Facilidad de consulta del Contrato de Condiciones Uniformes Actualizado • Disponibilidad de la Información sobre la solicitud de Matricula • Atención al usuario amable • Ofrecer facilidades de financiación de deudas por servicios públicos domiciliarios • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos |



Caracterización de Usuarios

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

29/38

Ficha Resumen Caracterización

| Identificación del grupo | VARIABLES relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor |
|--|--|--|---|
| Personas / Grupos de valor | | Organizaciones | |
| Entidades Publicas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Sector • Nivel • Tipo de Servicio | Entidad Publica, Rama Legislativa, Ejecutiva y Judicial, Ministerio Publico, Organismos de Vigilancia y Control Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades |
| | | | • Autorizaciones |
| | | | • Conceptos |
| | | | • Presentación informes |
| | | | • Reporte de avance MIPG |
| | | | • Reporte SUI |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos |
| | | | Expectativas |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> |
| | | | • Firmas en documentos |
| • Visto Bueno | | | |
| • Planes de Mejoramiento | | | |
| • Respuesta oportuna a PQRDS | | | |
| • Presentación de Estados Financieros, Contables y Presupuestales. | | | |
| • Auditorias | | | |
| Empresas Privadas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Teléfono • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Tipo de Servicio • Actividad Principal | Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades |
| | | | • Autorizaciones |
| | | | • Conceptos |
| | | | • Presentación informes |
| | | | • Solicitud de Certificados |
| | | | • Supervisión e Interventorías de Contratos |
| | | | • Trámites de Pagos a la EPA |
| | | | • Trámite de giro de pagos de la EPA |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos |
| | | | Expectativas |
| <i>Oportunidad en:</i> | | | |
| • Firmas en documentos | | | |
| • Visto Bueno | | | |
| • Respuesta oportuna a PQRDS | | | |
| • Expedición de Certificaciones tributarias. | | | |

| Entidad | | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | | | AA | MM | DD |
|---|---|---|---|------------------------|--|--|----|----|----|
| Subgerencia y/o Dirección | | Dirección Jurídica y Secretaria General | | Fecha de Actualización | | | 21 | 07 | 13 |
| Procesos | | Dirección Jurídica y Secretaria General | | Fecha de Actualización | | | 21 | 07 | 13 |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Personas Naturales | | | | | | | |
| Funcionarios, supervisores, Auditores Internos | <ul style="list-style-type: none"> Dirección Ciudad Nombres Apellidos Identificación Numero Teléfono Fijo Numero de Celular E-mail Proceso Tipo de Solicitud | Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | |
| | | | • Revisión por la Dirección. | | | | | | |
| | | | • Realizar la Contratación | | | | | | |
| | | | • Control Interno Disciplinario | | | | | | |
| | | | • Asesoría Jurídica | | | | | | |
| | | | • Representación Judicial y Extrajudicial | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| • Reporte de avance MIPG | | | | | | | | | |
| Expectativas | | | | | | | | | |
| Oportunidad en: | | | | | | | | | |
| • Firmas en documentos | | | | | | | | | |
| • Visto Bueno | | | | | | | | | |
| • Respuesta oportuna a PQRDS | | | | | | | | | |
| • Acciones para mejorar la competencia del personal | | | | | | | | | |
| • Apoyo en Eventos Adversos | | | | | | | | | |
| • Participación en Simulacros | | | | | | | | | |
| • Ejecutar las acciones de Secretaría General de la Junta Directiva de EPA ESP. | | | | | | | | | |
| Contratistas, interventores | <ul style="list-style-type: none"> País Departamento Ciudad Dirección Nombres Apellidos Identificación Numero Teléfono Fijo Numero de Celular E - mail Proceso Tipo de Solicitud | Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | |
| | | | • Solicitud de Certificados | | | | | | |
| | | | • Supervisión e Interventorías de Contratos | | | | | | |
| | | | • Realizar la Contratación | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | Oportunidad en: | | | | | | |
| • Firmas en documentos | | | | | | | | | |
| • Visto Bueno | | | | | | | | | |
| • Respuesta oportuna PQRDS | | | | | | | | | |
| • Respuesta oportuna a solicitudes | | | | | | | | | |
| • Generación oportuna de Actas | | | | | | | | | |
| • Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | | | | |
| Usuarios | <ul style="list-style-type: none"> Identificación Nombres Apellidos País Departamento Ciudad Dirección Numero de Teléfono Fijo E-Mail Matricula Actividad Económica Tipo de Solicitud | Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | PQRDS | | | | | | |
| | | | Conceptos Jurídicos | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |



Caracterización de Usuarios

| Entidad | | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | | | AA | MM | DD |
|---|--|--|---|------------------------|--|--|----|----|----|
| Subgerencia y/o Dirección | | Dirección Jurídica y Secretaria General | | 21 | | | 07 | 13 | |
| Procesos | | Dirección Jurídica y Secretaria General | | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, <i>Expectativas</i> y <i>Requisitos</i> del grupo de valor | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | | Organizaciones | | | | | | |
| Entidades Publicas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Sector • Nivel • Tipo de Servicio | Entidad Publica, Rama Legislativa, Ejecutiva y Judicial, Ministerio Publico, Organismos de Vigilancia y Control Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | |
| | | | • Representación Judicial y Extrajudicial | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | Oportunidad en: | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Firmas en documentos • Visto Bueno • Respuesta oportuna a PQRDS | | | | | | |
| Suministro de Información | | | | | | | | | |
| Entidades Privadas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Teléfono • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Tipo de Servicio • Actividad Principal | Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | • Suministro de Información | | | | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | | | | |
| | | | • Conceptos | | | | | | |
| | | | • Presentación informes | | | | | | |
| | | | • Realizar la Contratación | | | | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | Oportunidad en: | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta oportuna a PQRDS • Firmas en documentos • Visto Bueno | | | | | | |
| Solicitud de Certificados | | | | | | | | | |
| Supervisión e Interventorías de Contratos | | | | | | | | | |



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

33/38

| Entidad | | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | | | AA | MM | DD |
|---|---|---|--|------------------------|--|--|----|----|----|
| Subgerencia y/o Dirección | | Dirección de Comunicaciones | | Fecha de Actualización | | | 21 | 07 | 13 |
| Procesos | | Dirección de Comunicaciones | | Fecha de Actualización | | | 21 | 07 | 13 |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Personas Naturales | | | | | | | |
| Funcionarios, supervisores, Auditores Internos | <ul style="list-style-type: none"> Dirección Ciudad Nombres Apellidos Identificación Numero Teléfono Fijo Numero de Celular E-mail Proceso Tipo de Solicitud | Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Autorizaciones Conceptos Revisión por la Dirección. Presentación informes Plan de Comunicaciones Participación en Simulacros Solicitud de Información a los procesos Mejora en la comunicación Interna Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos Reporte de avance MIPG | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> Firmas en documentos Visto Bueno Respuesta oportuna a PQRDS Acciones para mejorar la competencia del personal | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Apoyo en eventos adversos Apoyo a las actividades de Participación Ciudadana y Responsabilidad social empresarial Divulgación de la información a Nivel Interno y Externo Comunicación a los Usuarios y Partes Interesadas | | | | | | |
| | | | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Autorizaciones Conceptos Presentación informes Solicitud de Certificados Supervisión e Interventorías de Contratos Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> Firmas en documentos Visto Bueno Respuesta oportuna a PQRDS Respuesta oportuna a solicitudes | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Generación oportuna de Actas Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | |
| Usuarios | <ul style="list-style-type: none"> Identificación Nombres Apellidos País Departamento Ciudad Dirección Numero de Teléfono Fijo E-Mail Matricula Actividad Económica Tipo de Solicitud | Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Información confiable, oportuna Entrevistas en medio de comunicación Garantizar el cumplimiento de requisitos en la pagina Web | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> Firmas en documentos Visto Bueno Respuesta oportuna a PQRDS Respuesta oportuna a solicitudes | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Generación oportuna de Actas Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | |
| | | | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Autorizaciones Conceptos Presentación informes Solicitud de Certificados Supervisión e Interventorías de Contratos Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> Firmas en documentos Visto Bueno Respuesta oportuna a PQRDS Respuesta oportuna a solicitudes | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Generación oportuna de Actas Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos | | | | | | |



Caracterización de Usuarios

| Identificación del grupo | | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | |
|--|--|--|---|---|---|--|
| Personas / Grupos de Valor | | Organizaciones | | | | |
| Entidades Publicas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Sector • Nivel • Tipo de Servicio | Entidad Publica, Rama Legislativa, Ejecutiva y Judicial, Ministerio Publico, Organismos de Vigilancia y Control Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | |
| | | | • Conceptos | | | |
| | | | • Administración de la información pública. | | | |
| | | | divulgación de la información a Nivel Interno y Externo | | | |
| | | | • Reporte de avance MIPG | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | |
| | | | Expectativas | | | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | | • Firmas en documentos | |
| | | | | | • Garantizar el cumplimiento de requisitos en la pagina Web | |
| • Información confiable, oportuna | | | | | | |
| • Comunicación a los Usuarios y Partes Interesadas | | | | | | |
| Entidades Privadas | <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Razón Social • Representante Legal • Identificación Representante • Ciudad • Dirección • Teléfono • Nombre de Contacto • Teléfono de Contacto • Tipo de Servicio • Actividad Principal | Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | |
| | | | • Suministro de Información | | | |
| | | | • Autorizaciones | | | |
| | | | • Conceptos | | | |
| | | | • Supervisión e Interventorías de Contratos | | | |
| | | | • Comunicación a los Usuarios y Partes Interesadas | | | |
| | | | • Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | |
| | | | Expectativas | | | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | | • Firmas en documentos | |
| | | | | | • Visto Bueno | |
| | | • Garantizar el cumplimiento de requisitos en la pagina Web | | | | |
| | | • Información confiable, oportuna | | | | |
| | | • Ejecutar las actividades, comunicación e imagen institucional de programas y eventos que realice la EPA ESP | | | | |



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado
 Código: DTIC-D-008
 Versión: 06
 Fecha de Emisión: 21-07-13
 Página 35/38

| | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|----------|
| Entidad | Empresas Públicas de Armenia ESP | | |
| Subgerencia y/o Dirección | Dirección de Comunicaciones | | |
| Procesos | Dirección de Comunicaciones | | |
| | | Fecha de Actualización | AA MM DD |
| | | 21 | 07 13 |

Ficha Resumen Caracterización

| Entidad | | Empresas Públicas de Armenia ESP | | Fecha de Actualización | | | AA | MM | DD |
|--|--|---|--|---|--|--|----|----|----|
| Subgerencia y/o Dirección | | Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones | | 21 | | | 07 | 13 | |
| Procesos | | Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones | | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Personas Naturales | | | | | | | |
| Funcionarios, supervisores, Auditores Internos | <ul style="list-style-type: none"> Dirección Ciudad Nombres Apellidos Identificación Numero Teléfono Fijo Numero de Celular E-mail Proceso Tipo de Solicitud | Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | | | |
| | | | . Autorizaciones | | | | | | |
| | | | . Revisión por la Dirección. | | | | | | |
| | | | . Presentación informes. | | | | | | |
| | | | . Realizar Cargue y/o actualización de la información de Tramites y Servicios en el SUIT cuando sea solicitado. | | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Administración de los sistemas de información y/o herramientas tecnológicas de los procesos de la Empresa. Reporte de avance del Plan de Acción MIPG. | | | | | | |
| | | | Soporte de infraestructura tecnológica (redes, equipos de computo, internet). | | | | | | |
| | | | . Garantizar el acceso y el funcionamiento de la página web, la Intranet, red local y la plataforma tecnológica de la entidad. | | | | | | |
| | | | Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | | | |
| | | | . Administrar y brindar Seguridad perimetral e informar sobre actualizaciones de firewall. | | | | | | |
| | | | Expectativas | | | | | | |
| | | | Oportunidad en: | . Firmas en documentos | | | | | |
| | | | | . Vistos buenos y Conceptos. | | | | | |
| | | | | . Implementación de nuevas herramientas tecnológicas con hardware y software. | | | | | |
| | | | | Controles requeridos para garantizar que la infraestructura tecnológica instalada y contratada se adapte a los requerimientos de EPA ESP. | | | | | |
| | | | | . Acciones para mejorar la competencia del personal | | | | | |
| | | | | . Brindar solución oportuna y eficaz a solicitudes generadas en la Mesa de Ayuda. | | | | | |
| | | | | . Garantizar el funcionamiento y soporte permanente a la plataforma tecnológica de la EPA. | | | | | |
| | | | | . Apoyo en eventos adversos. | | | | | |
| | | | . Participación en Simulacros | | | | | | |
| | | | . Ejercer las responsabilidades establecidas en el Comité de Gobierno Digital | | | | | | |

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

36/38



Caracterización de Usuarios



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 06

Fecha de Emisión: 21-07-13

Página

37/38

**Contratistas,
interventores**

- País
- Departamento
- Ciudad
- Dirección
- Nombres
- Apellidos
- Identificación
- Numero Teléfono Fijo
- Numero de Celular
- E - mail
- Proceso
- Tipo de Solicitud

Personas Naturales.
Ver tabla No. 1
(Clasificación Grupos
de Valor por Partes
Interesadas)

Requisitos y necesidades

• Autorizaciones

• Revisión por la Dirección.

• Presentación informes

• Solicitud de Certificados

• Supervisión de Contratos

. Servicio de acompañamiento e infraestructura tecnológica (redes, equipos de computo, internet).

. Acceso a la intranet , Intra web y página web de EPA .

• Conocimiento y Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos internos y externos consignados en listado maestro de documentos de la Dirección TIC.

. Conocimiento del objetivo, actividades a desarrollar en el proceso y de la razón de ser de la empresa.

Expectativas

Oportunidad en:

• Firmas en documentos

. Vistos buenos y *Conceptos*.

. Implementación de nuevas herramientas tecnológicas con hardware y software.

Controles requeridos para garantizar que la infraestructura tecnológica instalada y contratada se adapte a los requerimientos de EPA ESP.

. Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos.

. Respuesta oportuna a solicitudes.

. *Garantía en el funcionamiento y soporte permanente en los diferentes sistemas hardware y software que utilicen en la EPA.*

• Generación oportuna de Actas

|  Caracterización de Usuarios | | Documento Controlado | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|--|--|
| | | Código: DTIC-D-008 | | | | | |
| | | Versión: 06 | | | | | |
| | | Fecha de Emisión: 21-07-13 | | | | | |
| | | Página 38/38 | | | | | |
| Entidad | Empresas Públicas de Armenia ESP | | | | Fecha de Actualización AA MM DD 21 07 13 | | |
| Subgerencia y/o Dirección | Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones | | | | | | |
| Procesos | Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones | | | | | | |
| Ficha Resumen Caracterización | | | | | | | |
| Identificación del grupo | Variables relacionadas con el grupo | Parte interesada | Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor | | | | |
| Personas / Grupos de valor | | Personas Naturales | | | | | |
| Usuarios | <ul style="list-style-type: none"> Identificación Nombres Apellidos Pais Departamento Ciudad Dirección Numero de Teléfono Fijo E-Mail Matricula Actividad Económica Tipo de Solicitud | Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | |
| | | | Acceso a la página web de EPA; para realizar diferentes consultas sobre servicios, trámites y demás información de la EPA. | | | | |
| | | | . Contar con contrato vigente del servicio y funcionamiento de la página web. | | | | |
| | | | . Cumplimiento de los requisitos legales. | | | | |
| | | | . Procedimiento Control a Contratistas y/o Proveedores. | | | | |
| | | | Expectativas | | | | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | <ul style="list-style-type: none"> Garantizar el funcionamiento de la página web | | | |
| Personas / Grupos de Valor | | Organizaciones | | | | | |
| Entidades Publicas | <ul style="list-style-type: none"> NIT Razón Social Representante Legal Identificación Representante <ul style="list-style-type: none"> Ciudad Dirección Nombre de Contacto Teléfono de Contacto <ul style="list-style-type: none"> Sector Nivel Tipo de Servicio | Entidad Publica, Rama Legislativa, Ejecutiva y Judicial, Ministerio Publico, Organismos de Vigilancia y Control Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Presentar informes requeridos | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | |
| | | | . Suministro de Información. | | | | |
| | | | . Información sobre el manejo de los recursos de la empresa. | | | | |
| | | | Supervisión Interventoría de Contratos | | | | |
| | | | Expectativas | | | | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | | | <ul style="list-style-type: none"> Ejercer las responsabilidades establecidas en el Comité Digital. | |
| | | | | | | . Suministro de Información de manera oportuna, confiable y veraz | |
| | | | | | | . Actualización de la normatividad TI. | |
| | | | . Buen manejo de los recursos | | | | |
| | | | . Mejorar el desempeño. | | | | |
| | | | . Contribuir al cumplimiento de la normatividad de atención al ciudadano. | | | | |
| Entidades Privadas | <ul style="list-style-type: none"> NIT Razón Social Representante Legal Identificación Representante <ul style="list-style-type: none"> Ciudad Dirección Teléfono Nombre de Contacto Teléfono de Contacto <ul style="list-style-type: none"> Tipo de Servicio Actividad Principal | Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas) | Requisitos y necesidades | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Suministro de Información,. | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos | | | | |
| | | | . Información del Sistema de Gestión Integrado disponible para auditorias. | | | | |
| | | | Expectativas | | | | |
| | | | <i>Oportunidad en:</i> | | | <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. | |
| | | | . Estar al día en el desarrollo de compromisos y actividades; y en la presentación de evidencias. | | | | |
| | | | . Información veraz, oportuna y confiable. | | | | |