



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado	
Código:	DTIC-D-008
Versión:	08
Fecha de Emisión:	24/05/08
Página	

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

44

Grupos de Valor		Partes Interesadas y/o relación con la Empresa		
Personas Naturales	Servidores Públicos	Funcionarios de libre nombramiento y remoción		
		Trabajadores Oficiales		
		Auditores Internos		
	Personas Naturales	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		Entidad Pública:	Rama Legislativa	Consejo municipal
			Rama Ejecutiva	Asamblea departamental
	Presidencia de la Republica			
	Gobernación del Quindío			
	Alcaldía de Armenia			
	Alcaldía de Salento			
	Secretaría de Gobierno			
	Secretaría 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 Público	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		
		Secretaría 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 Pública				



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

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

44

Grupos de Valor		Partes Interesadas
<b>Organizaciones</b>	<b>Entidad Pública:</b>	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
		Oficina Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres
		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.	
	<b>Entidad Privada:</b>	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
		ONGS
		Entidades privadas prestadoras de servicios públicos
		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: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

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

44

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			
Intrínseco	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

		<b>Caracterización de Usuarios</b>		Documento Controlado			
				Código: DTIC-D-008			
				Versión: 08			
				Fecha de Emisión: 24/05/08			
				Página			
Ficha Resumen Caracterización							
Entidad	Empresas Públicas de Armenia ESP			Fecha de Actualización	AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección	Gerencia General				24	04	30
Procesos	Gerencia General						
Aplica a todas las Subgerencias, Dirección y Procesos							
Personas / Grupos de Valor		Personas Naturales					
Tipo de Población:		 <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>					
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	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: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

**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	
<b>Geográfico</b>	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	
<b>Demográfico</b>				
<b>Intrínseco</b>	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
	<b>Comportamiento</b>	Tipo de Servicio	Ver "Necesidades del grupo de valor"	Dato Abierto



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

**Ficha Resumen Caracterización**

Aplica a todas las Subgerencias, Dirección y Procesos

Personas / Grupos de valor		Organizaciones			
Tipo de Población:					
Importancia Mayor a Menor	Variable	¿La empresa cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?		En caso de <b>No</b> tener la información en la Empresa ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información?	
		Si	No	Escriba las siglas que considere: <b>EN:</b> Encuesta <b>PS:</b> Punto de Servicio <b>BS:</b> Buzón de Sugerencias <b>EU:</b> Expediente de Usuario <b>GF:</b> Grupos Foco <b>OD:</b> 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



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado	
Código:	DTIC-D-008
Versión:	08
Fecha de Emisión:	24/05/08
Página	

Entidad	Empresas Públicas de Armenia ESP			Fecha de Actualización	AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección	Gerencia General				24	04	30
Procesos	Gerencia General						

**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"> <li>Dirección</li> <li>Ciudad</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>Identificación</li> <li>Numero Teléfono Fijo</li> <li>Numero de Celular</li> <li>E-mail</li> <li>Proceso</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizaciones</li> <li>Conceptos</li> <li>Presentación informes</li> <li>Planeación Estratégica</li> <li>Establecer Planes de Acción</li> <li>Ejercer la representación Legal</li> <li>Gestión del Sistema de Control Interno</li> <li>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>Políticas</li> <li>Directrices</li> <li>Estudio del Presupuesto</li> <li>Reporte de avance MIPG</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>Solicitud apoyo en actividades sociales de la empresa.</li> <li>Solicitud de diferentes productos y/o servicios que requieran los procesos.</li> <li>Información oportuna y completa para evidenciar las actividades desarrolladas de acuerdo al Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Dar aplicabilidad al procedimiento de compras de forma ágil.</li> </ul>
			<b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo en Eventos Adversos</li> <li>Participación en Simulacros</li> <li>Aplicación de directrices de Gobierno Digital</li> <li>Programación y generación de espacios de Rendición de Cuentas</li> <li>Socialización de informes de Rendición de Cuentas</li> <li>Aplicación de medidas de Seguridad y Salud en el trabajo</li> <li>Acompañamiento y realización de las actividades solicitadas</li> <li>Contar con los productos y/o servicios que se requieren para cada una de las actividades y así cumplir con las metas establecidas en el Plan de Acción.</li> <li>Apoyo y acompañamiento a los contratistas para el cumplimiento de las actividades</li> </ul>

Oportunidad en:

- Firmas en documentos
- Visto Bueno
- Invitación a actividades de Participación Comunitaria y Responsabilidad Social empresarial.
- Acciones para mejorar la competencia del personal
- Disponibilidad en la entrega de la información solicitada en la auditoría



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

<p><b>Contratistas, interventores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E - mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	<p>Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)</p>	<p><b>Requisitos y necesidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos</li> <li>• Presentación Informes</li> <li>• Ofertas bienes / servicios</li> <li>• Ejercer la representación Legal</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• <i>Aprobación de informes de actividades, actas parciales, finales, de liquidación, con el fin de dar trámite para el respectivo pago.</i></li> </ul> <p><b>Expectativas</b></p> <p>Oportunidad en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos, Contratos, Actas</li> <li>• Visto Bueno</li> <li>• Generación oportuna de Actas</li> <li>• Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Sistema de Control Interno</li> <li>• Estudio y aprobación de Adiciones</li> <li>• Respuesta oportuna a solicitudes</li> <li>• <i>Cumplimiento de las actividades establecidas en los contratos de prestación de servicios.</i></li> </ul>
<p><b>Usuarios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Numero de Teléfono Fijo</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Matricula</li> <li>• Actividad Económica</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	<p>Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)</p>	<p><b>Requisitos y necesidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de Apoyo</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> </ul> <p><b>Expectativas</b></p> <p>Oportunidad en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas para medios.</li> <li>• Actividades de Participación Comunitaria y Responsabilidad Social empresarial</li> <li>• Información de estado de los servicios por diferentes canales</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>• Ejercer la representación Legal</li> </ul>

		<b>Caracterización de Usuarios</b>		Documento Controlado			
				Código: DTIC-D-008			
				Versión: 08			
				Fecha de Emisión: 24/05/08			
				Página			
<b>Entidad</b>	Empresas Públicas de Armenia ESP			<b>Fecha de Actualización</b>	<b>AA</b>	<b>MM</b>	<b>DD</b>
<b>Subgerencia y/o Dirección</b>	Gerencia General				24	04	30
<b>Procesos</b>	Gerencia General						
Ficha Resumen Caracterización							
Personas / Grupos de valor			Organizaciones				
Identificación del grupo	VARIABLES relacionadas con el grupo	Parte interesada	Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor				
Entidades Públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Sector</li> <li>• Nivel</li> <li>• Tipo de Servicio</li> </ul>	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)	<b>Requisitos y necesidades</b>				
			• Solicitud de Apoyo				
			• Asesoría sobre servicios				
			• Auditorías				
			• Vigilancia y Control				
			• Rendición de Informes				
			• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos				
			<b>Expectativas</b>				
			Oportunidad en:				
			• Convenios				
• Actividades de Participación Comunitaria y Responsabilidad Social empresarial.							
• Información de estado de los servicios por diferentes canales							
• Respuesta oportuna a PQRDS							
• Reporte de avance MIPG							
• Programación y generación de espacios de Rendición de Cuentas							
• Socialización de informes de Rendición de Cuentas							
Entidades Privadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Tipo de Servicio</li> <li>• Actividad Principal</li> </ul>	Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>				
			• Solicitud de Apoyo				
			• Asesoría sobre servicios				
			• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos				
			<b>Expectativas</b>				
			Oportunidad en:				
			• 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				
			• Respuesta oportuna a PQRDS				
• Programación y generación de espacios de Rendición de Cuentas							
• Socialización de informes de Rendición de Cuentas							

	<b>Caracterización de Usuarios</b>		Documento Controlado			
			Código: DTIC-D-008			
			Versión: 08			
			Fecha de Emisión: 24/05/08			
Página						
<b>Entidad</b>	Empresas Públicas de Armenia ESP		<b>Fecha de Actualización</b>	<b>AA</b>	<b>MM</b>	<b>DD</b>
<b>Subgerencia y/o Dirección</b>	Dirección Planeación Corporativa					
<b>Procesos</b>	Dirección Planeación Corporativa			24	04	30
<b>Ficha Resumen Caracterización</b>						
<b>Personas / Grupos de valor</b>			<b>Personas Naturales</b>			
<b>Identificación del grupo</b>	<b>VARIABLES relacionadas con el grupo</b>	<b>Parte interesada</b>	<b>Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor</b>			
<b>Funcionarios, supervisores, Auditores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E-mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Presentación informes</li> <li>• Reporte de avance MIPG</li> <li>• Asesorías en el Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Solicitud de Certificados</li> <li>• Evaluación y aprobación de documentos y registros del SGI</li> <li>• Coordinación del Sistema de Gestión Ambiental</li> <li>• Directrices del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Acompañamiento en la implementación de otros Sistemas de Gestión</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Auditorías Internas</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> <li>• Acompañamiento en los temas de formulación, ajuste y actualización de instrumentos de planificación (Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR, Plan Operativo Anual de Inversiones POAI, Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV, Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEAA, Plan de Desarrollo Municipal PDM, Plan de Ordenamiento Territorial POT, entre otros)</li> <li>• Solicitudes de información realizadas a los procesos de manera oportuna</li> <li>• Acompañamiento en las actividades de seguimiento y evaluación al Plan de Acción Estratégico.</li> <li>• Informes de Gestión por proceso, completos y coherentes con los reportes realizados a las diferentes partes interesadas.</li> <li>• Priorización de las necesidades de inversión de los procesos a través de la viabilización del Plan Operativo Anual de Inversiones POAI por parte de la Junta Directiva.</li> <li>• Proyectos de Inversión y Plan Operativo Anual de Inversiones actualizado de acuerdo a la viabilización de los recursos por parte de la Junta Directiva de EPA ESP.</li> <li>• Emisión de constancias de registro del proyectos de inversión para adelantar los tramites precontractuales de los procesos.</li> <li>• Consolidación del seguimiento a los proyectos de inversión.</li> <li>• Consolidación y preparación de informes requeridos por la Gerencia General.</li> <li>• Acompañamiento durante los procesos de formulación y reporte de los indicadores.</li> <li>• Disponibilidad de información requerida por parte de los auditores internos, cumpliendo con los términos de calidad y oportunidad.</li> <li>• Coordinación de Reportes de Información al SUI</li> <li>• Acompañamiento en Auditorías Externas</li> </ul>			
			<b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto Bueno</li> <li>• Capacitaciones en el Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Calificación de proveedores</li> <li>• Acciones para mejorar la competencia del personal</li> <li>• Lineamientos para el Control de Documentos y registros en toda la Empresa</li> <li>• Consolidación del Informe de la Revisión por la Alta Dirección</li> <li>• Consolidación del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano</li> <li>• Información del desempeño de los procesos (Cuadro de Mandos)</li> <li>• Apoyo a la programación y generación de espacios de Rendición de Cuentas</li> <li>• Consolidación de informes de Rendición de Cuentas</li> <li>• Apoyo en Eventos Adversos</li> <li>• Participación en Simulacros</li> <li>• Lineamientos claros sobre la coherencia y articulación de los instrumentos de Planificación institucional y de ordenamiento del Territorio.</li> <li>• Recordatorios de respuesta a la información solicitada a los procesos.</li> <li>• Sugerencias de ajuste del informe de seguimiento y evaluación de los resultados de Plan de Acción Estratégico de la vigencia, como resultado general de la revisión.</li> <li>• Revisión general de la coherencia de la información registrada en los informes de los resultados de la gestión con respecto a otros reportes realizados por el proceso.</li> <li>• Apoyo en la priorización (preliminar) y presentación de las inversiones a la Junta Directiva a través del Plan Operativo Anual de Inversiones POAI.</li> <li>• Acompañamiento durante las actividades de modificación del Plan Operativo Anual de Inversiones, de acuerdo a las necesidades de los procesos.</li> <li>• Revisión de los estudios previos para garantizar su coherencia con el (los) proyecto (s) de inversión impactado (s).</li> </ul>			



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir alertas de manera oportuna sobre los proyectos y metas que se encuentran en un rango de evaluación (Rojo) para la toma de decisiones de manera oportuna</li> <li>Apoyo en la revisión de la coherencia de la información que estructura los informes requeridos por la Gerencia General para su posterior presentación a las partes.</li> <li>Emitir alertas sobre las metas que se cumplieron de manera parcial o no se cumplieron para las acciones correctivas.</li> <li>Revisión preliminar de información requerida por parte de los auditores internos</li> </ul>	11/44					
<b>Contratistas, interventores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>País</li> <li>Departamento</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>Identificación</li> <li>Numero Teléfono Fijo</li> <li>Numero de Celular</li> <li>E - mail</li> <li>Proceso</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizaciones</li> <li>Conceptos</li> <li>Especificaciones Técnicas</li> <li>Presentación informes</li> <li>Solicitud de Certificados</li> <li>Supervisión e Inventorías de Contratos</li> <li>Afiliaciones ARL</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> </ul> <b>Expectativas</b> <table border="1"> <tr> <td rowspan="4">Oportunidad en:</td> <td>Firmas en documentos</td> </tr> <tr> <td>Visto Bueno</td> </tr> <tr> <td>Generación oportuna de Actas</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta oportuna a solicitudes</li> </ul>	Oportunidad en:	Firmas en documentos	Visto Bueno	Generación oportuna de Actas	Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos	
Oportunidad en:	Firmas en documentos								
	Visto Bueno								
	Generación oportuna de Actas								
	Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos								
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>País</li> <li>Departamento</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Numero de Teléfono Fijo</li> <li>E-Mail</li> <li>Matricula</li> <li>Actividad Económica</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de Apoyo</li> <li>Conceptos</li> <li>Certificaciones</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>Informes de rendición de cuentas y espacios de interacción con las partes interesadas</li> </ul> <b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta oportuna a Consultas</li> <li>Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>Acompañamiento en las fases de aprestamiento en los procesos de rendición de cuentas y compilación de datos para informes.</li> </ul>						

Caracterización de Usuarios		Documento Controlado					
		Código: DTIC-D-008					
		Versión: 08					
		Fecha de Emisión: 24/05/08					
		Página					
Entidad	Empresas Públicas de Armenia ESP			Fecha de Actualización	AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección	Dirección Planeación Corporativa				24	04	30
Procesos	Dirección Planeación Corporativa						
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 Públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Sector</li> <li>• Nivel</li> <li>• Tipo de Servicio</li> </ul>	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)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Apoyo</li> <li>• Asesoría sobre servicios</li> <li>• Convenios</li> <li>• Acompañamiento en Auditorías</li> <li>• Vigilancia y Control</li> <li>• Rendición de Informes</li> <li>• Rendición de cuentas</li> <li>• Reporte de avance MIPG</li> <li>• Entrega de información requerida por la entidad pública (Alcaldía de Armenia), a través de cada una de sus dependencias.</li> <li>• Cargue de información requerida por la SSPD.</li> <li>• Entrega de información requerida (Formatos y Anexos de la Rendición de la Cuenta Anual, Reporte del Estado Actual de las Obras en ejecución, Información en el marco de las actividades de auditoría) por la Contraloría Municipal de Armenia.</li> <li>• Entrega de los informes de seguimiento (Plan Indicativo, Tablero de Control, Seguimiento al Plan de Acción, Informe de Gestión, entre otros) al Departamento Administrativo de Planeación Municipal.</li> </ul>				
			<b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Oportunidad y calidad de la información requerida por la Alcaldía de Armenia.</li> <li>• Información Cargada a tiempo/Calidad en la información cargada.</li> <li>• Oportunidad y calidad de la información requerida a través de los diferentes informes por parte del Contraloría Municipal de Armenia.</li> <li>• Oportunidad y calidad de la información requerida a través de los diferentes informes por parte del Departamento Administrativo de Planeación Municipal</li> <li>• Entrega de información oportuna y confiable.</li> </ul>				
Entidades Privadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Tipo de Servicio</li> <li>• Actividad Principal</li> </ul>	Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Apoyo</li> <li>• Asesoría sobre servicios</li> <li>• Informes y estadísticas</li> <li>• Acompañamiento en Auditorías</li> <li>• Convenios</li> </ul>				
			<b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> </ul>				

Entidad		Empresas Públicas de Armenia ESP		
Subgerencia y/o Dirección		Subgerencia de Aguas		
Procesos		Unidades de Gestión: Captación y Tratamiento, Distribución de Agua Potable, Recolección y Transporte de Aguas Residuales, Tratamiento de Aguas Residuales		
		<b>Caracterización de Usuarios</b>		
		Documento Controlado Código: DTIC-D-008 Versión: 08 Fecha de Emisión: 24/05/08 Página		
		<b>Fecha de Actualización</b>	AA	MM
		24	04	30
<i>Ficha Resumen Caracterización</i>				
Identificación del grupo	Variables relacionadas con el grupo	Parte interesada	Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor	
Personas / Grupos de valor		Personas Naturales		
<b>Funcionarios, supervisores, Auditores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E-mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>	
			• Autorizaciones	
			• Conceptos	
			• 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				
• <i>Atención a requerimientos de usuarios.</i>				
• <i>Atención a auditorías internas.</i>				
• <i>Ejecución de las actividades proyectadas</i>				
• <i>Reporte de indicadores de gestión</i>				
• <i>Entrega de elementos e insumos paracumplir con las actividades asignadas.</i>				
• <i>Información oportuna y completa para evidenciar las actividades desarrolladas.</i>				
• <i>Tener la competencia para la supervisión del contrato y que seacorde con las actividadesdesarrolladas en el proceso.</i>				
<b>Expectativas</b>				
Oportunidad en:	• <i>Firmas en documentos.</i>			
	• <i>Vistos Buenos.</i>			
	• <i>Presentación de Informes</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				
• <i>Oportunidad, integridad y pertinencia en la entrega de la información.</i>				
• <i>Estabilidad Laboral.</i>				
• <i>Buen ambiente de trabajo.</i>				



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado	
Código:	DTIC-D-008
Versión:	08
Fecha de Emisión:	24/05/08
Página	

<p><b>Contratistas, interventores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E - mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>		<p>Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)</p>	<p><b>Requisitos y necesidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Afiliaciones ARL</li> <li>• Especificaciones Técnicas y Planos</li> <li>• Solicitud de Certificados</li> <li>• Supervisión e Interventorías de Contratos</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Aplicación de Fichas Ambientales</li> <li>• Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>• Respuesta oportuna a solicitudes</li> <li>• <i>Entrega de funciones, elementos e insumos para cumplir con las actividades a desarrollar</i></li> </ul> <p><b>Expectativas</b></p> <p>Oportunidad en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• <i>Presentación de Informes.</i></li> <li>• Revisión y visto bueno</li> <li>• Generación oportuna de Actas e Informes</li> <li>• Entrega de conceptos de aprobación para la modificación de diseños.</li> <li>• Respuesta a solicitudes</li> <li>• Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>• Capacitaciones y seguimiento con ARL</li> <li>• Supervisión al cumplimiento de los objetos contractuales</li> </ul> <p><i>. Cumplimiento del Objeto contractual y pago oportuno de la prestación del servicio.</i></p>
<p><b>Usuarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Numero de Teléfono Fijo</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Matricula</li> <li>• Actividad Económica</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>		<p>Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)</p>	<p><b>Requisitos y necesidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la Gestión de la Cuenca, Captación, Conducción de Agua Cruda y Potabilización de Agua.</li> <li>• Garantizar la cantidad, calidad y continuidad del Servicio de Acueducto</li> <li>• Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web</li> <li>• Presión requerida</li> <li>• Conceptos • Certificaciones • Consultas</li> <li>• Garantizar el cumplimiento del índice de Riesgo de Calidad de Agua</li> <li>• Ejecutar la operación, rehabilitación, mantenimiento, reposición y expansión de la Infraestructura del Servicio de Acueducto y Atención de Eventos.</li> <li>• Aplicación de Fichas Ambientales en los trabajos realizados</li> <li>• Información oportuna de suspensión del Servicio de Acueducto</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• información oportuna de problemas con el Servicio de Alcantarillado</li> <li>• Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>• <i>Atención de necesidades y solicitudes en el tiempo establecido</i></li> <li>• <i>Distribución de agua potable en las condiciones y cantidades requeridas.</i></li> </ul> <p><b>Expectativas</b></p> <p>Oportunidad en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento en los estándares de trazabilidad del agua</li> <li>• Suministro en cantidad y continuidad</li> <li>• Responder PQRS dentro de los términos que establece la ley</li> </ul> <p><i>• Satisfacción de requerimientos de los usuarios</i></p> <p><i>. Cumplimiento con el objeto del proceso de GDAP.</i></p>

Entidad		Empresas Públicas de Armenia ESP		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección		Subgerencia de Aguas					24	04	30
Procesos		Unidades de Gestión: Captación y Tratamiento, Distribución de Agua Potable, Recolección y Transporte de Aguas Residuales, Tratamiento de Aguas Residuales							
<b>Ficha Resumen Caracterización</b>									
Identificación del grupo	Variables relacionadas con el grupo	Parte interesada	Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor						
Personas / Grupos de valor		Organizaciones							
<b>Entidades Publicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Sector</li> <li>• Nivel</li> <li>• Tipo de Servicio</li> </ul>	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)	<b>Requisitos y necesidades</b>						
			• 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									
• Suministro y atención de solicitudes de información.									
• Apoyo en la ejecución de actividades de Plan de desarrollo municipal.									
• Atender solicitudes, requerimientos y lineamientos establecidos de forma oportuna y eficaz.									
<b>Expectativas</b>									
Oportunidades 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									
• Oportunidad en el suministro de información y atención de solicitudes									
• Articulación de actividades con el plan de desarrollo municipal.									
<b>Entidades Privadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Tipo de Servicio</li> <li>• Actividad Principal</li> </ul>	Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>						
			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									
<b>Expectativas</b>									
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									

	<b>Caracterización de Usuarios</b>		Documento Controlado					
			Código: DTIC-D-008					
			Versión: 08					
			Fecha de Emisión: 24/05/08					
			Página					
<b>Entidad</b>	Empresas Públicas de Armenia ESP				<b>Fecha de Actualización</b>	AA	MM	DD
<b>Subgerencia y/o Dirección</b>	Subgerencia Técnica							
<b>Procesos</b>	Unidades de Gestión: Control Perdidas, Planeación Técnica Laboratorios de: Ensayo de Calidad de Agua, Calibración de Medidores.							
			24	04	30			
<b>Ficha Resumen Caracterización</b>								
<b>Identificación del grupo</b>	<b>VARIABLES relacionadas con el grupo</b>	<b>Parte interesada</b>	<b>Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor</b>					
<b>Personas / Grupos de Valor</b>		<b>Personas Naturales</b>						
<b>Funcionarios, supervisores, Auditores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E-mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>					
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Presentación informes</li> <li>• Suscripción de Planes de Mejoramiento</li> <li>• Informes de Seguimientos</li> <li>• Socialización al usuario del Contrato de Condiciones Uniformes con respecto a la medición y socialización de PUEAA</li> <li>• Reportes requeridos por el Sistema de Gestión Integrado, SUI</li> <li>• Respuesta a solicitud de Información</li> <li>• Cumplimiento del reporte de avance del Plan de Acción del MIPG</li> <li>• Solicitud de Información</li> <li>• Informes Auditoria del Agua en los componentes de la Empresa</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Realizar la gestión del conocimiento e innovación</li> <li>• Respuesta PQRDS</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> <li>• Acta de Entrega de Puestos de Trabajo</li> <li>• Acompañamiento Técnico en procesos Jurídicos</li> <li>• Asignación de Fichas ambientales de los Contratos</li> <li>• Diseño y Desarrollo de los componentes de Infraestructura para los servicios</li> <li>• Acompañamiento por parte de los diseñadores a las obras en construcción para verificación y validación del diseño</li> <li>• Conceptos oportunos de aprobación para la modificación de diseños</li> <li>• Informes de ensayos de Calidad del Agua</li> <li>• Realizar levantamientos topográficos de acuerdo a las necesidades de los procesos de la empresa.</li> <li>• Supervisión a procesos de contratación.</li> <li>• Atención de Auditorías internas.</li> <li>• Levantamiento de Acciones Correctivas preventivas y de mejora.</li> <li>• Evaluación del producto, trabajo y/o servicio No Conforme.</li> <li>• Brindar apoyo en las acciones de mejoramiento de la infraestructura física de la Empresa.</li> <li>• Realizar catastro de Redes de los sistemas de acueducto, alcantarillado y de usuarios.</li> <li>• Digitalizar, actualizar y dibujar la información validada del catastro de redes e infraestructura en el Sistema de Información Geográfico (SIG).</li> <li>• Actualizar y socializar el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado (PMAA),</li> <li>• Brindar apoyo en la ejecución de actividades establecidas en el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos, y participar en la actualización.</li> <li>• Actividades de Modelación: Hidráulica y calidad de agua en la red.</li> <li>• Reporte de indicadores.</li> <li>• Acciones para mejorar la competencia de personal.</li> <li>• Firmas en documentos.</li> <li>• Generación de Actas.</li> <li>• Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos.</li> <li>• Apoyo en la ejecución de los contratos en modificaciones al diseño y desarrollo.</li> <li>• Información sobre desempeño para los Planes, Programas y Proyectos.</li> <li>• Cumplimiento de requisitos para la instalación de medidores de agua domiciliarios.</li> </ul>					



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

			<p><b>Expectativas</b> <span style="float: right;">17/44</span></p> <p><b>Oportunidad en:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas de documentos</li> <li>• Visto Bueno</li> <li>• En los reportes requeridos, con información confiable y coherente</li> <li>• Presentación de Informes</li> <li>• Entrega de la información de seguimientos</li> <li>• Envío de respuestas a solicitudes de Información</li> <li>• Entrega de los informes de Auditorías Internas</li> <li>• La atención de los PQRDS</li> <li>• Respuesta a solicitud de Información con integridad y pertinencia</li> <li>• La entrega de los informes de ensayos de Calidad del Agua</li> <li>• <i>Participación eficaz en las acciones para mejorar la competencia del personal</i></li> <li>• <i>Cumplimiento de metas propuestas para la vigencia.</i></li> <li>• <i>Confiabilidad, Competencia, Imparcialidad, Confidencialidad, Oportunidad, Suficiencia y Claridad de la Información Acreditación.</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de mejora por Informes Auditoría del Agua en los componentes de la Empresa</li> <li>• Socialización al usuario del Contrato de Condiciones Uniformes con respecto a la eficacia de las acciones de socialización de PUEAA</li> <li>• Apoyo a la suscripción de Planes de Mejoramiento</li> <li>• Cumplimiento de compromisos del Plan de Acción del MIPG</li> <li>• Participación y apoyo en el cumplimiento de las actividades proyectadas para el tratamiento de en los Eventos Adversos</li> <li>• Participación en Simulacros</li> <li>• Participación eficaz en las acciones para mejorar la competencia del personal</li> <li>• Acompañamiento Técnico oportuno en procesos Jurídicos que lo soliciten</li> <li>• Implementación y Mejora del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Entregar a tiempo los levantamientos topográficos de acuerdo a las necesidades de los procesos de la empresa.</li> <li>• <i>Oportunidad del Apoyo en la ejecución de los contratos en modificaciones al diseño y desarrollo.</i></li> <li>• <i>Suficiencia y oportunidad de la información.</i></li> <li>• <i>Oportunidad, integridad y pertinencia en la entrega de la información.</i></li> </ul>
--	--	--	---



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

<b>Contratistas, interventores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E - mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	<p>Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)</p>	<p><b>Requisitos y necesidades</b> <span style="float: right;">18/44</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Presentación informes</li> <li>• Supervisión e Interventorías de Contratos</li> <li>• Especificaciones Técnicas</li> <li>• Solicitud de Certificados</li> <li>• Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>• Acompañamiento por parte de los diseñadores a las obras en construcción para verificación y validación del diseño</li> <li>• Conceptos de aprobación para la modificación de diseños</li> <li>• Actas</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Respuesta a solicitudes</li> <li>• <i>Comunicación eficaz de las características del producto o servicio y de las obligaciones contractuales.</i></li> </ul>
			<p><b>Expectativas</b></p> <p>Oportunidad en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto Bueno</li> <li>• Generación de Actas</li> <li>• La entrega de conceptos de aprobación para la modificación de diseños.</li> <li>• Respuesta a solicitudes</li> <li>• Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>• <i>Suficiencia de la información en:- Estudios Previos:-Invitación a Presentar Propuesta: - Contrato</i></li> <li>• <i>Entrega oportuna de documentos requeridos para el logro de los objetivos del contrato.</i></li> </ul>

Caracterización de Usuarios		Documento Controlado					
		Código: DTIC-D-008					
		Versión: 08					
		Fecha de Emisión: 24/05/08					
		Página					
Entidad	Empresas Públicas de Armenia ESP			Fecha de Actualización	AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección	Subgerencia Técnica				24	04	30
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"> <li>• Identificación</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Numero de Teléfono Fijo</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Matricula</li> <li>• Actividad Económica</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>				
			• 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 públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo				
			• 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 y ejecutar la Interventoría; y/o supervisión de Redes Internas y Externas de obras privadas.				
			• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos				
			• Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web				
			• Implementar, mantener y mejorar, procedimientos para el estudio y otorgamiento de Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos.				
			• Atención de PQRDS				
• Publicación oportuna de los requisitos establecidos para los usuarios en Gestión Planeación Técnica en la sede electrónica de EPA ESP.							
• Apoyo en la ejecución de los contratos en modificaciones al diseño y desarrollo.							
• Instalación de Medidores.							
• Realización de capacitaciones.							
<b>Expectativas</b>							
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							
• Oportunidad en la entrega de los documentos para la construcción de vivienda, edificaciones y/o urbanizaciones.							
• Oportunidad en la respuesta de PQRDS.							
• Cumplimiento de compromisos y tiempo en la ejecución de Acometida, Instalación de Tapas, Cajas y medidor,							
• Cumplimiento de los tiempos establecidos para la expedición de la Factibilidad y Disponibilidades de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.							
• Información de tramites y servicios actualizada publicada en la Sede electrónica de EPA ESP.							
• Oportunidad en la publicación de información bajo la responsabilidad de los procesos de la Subgerencia Técnica en la Sede Electronica de EPA ESP.							
• Publicación oportuna de los requisitos establecidos para los usuarios en la sede electrónica de EPA ESP.							
• Oportunidad del Apoyo en la ejecución de los contratos en modificaciones al diseño y desarrollo.							



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

Personas / Grupos de valor		Organizaciones			
<b>Entidades Publicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Sector</li> <li>• Nivel</li> <li>• Tipo de Servicio</li> </ul>	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)	<b>Requisitos y necesidades</b>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejoramiento</li> <li>• Reportes SUI</li> <li>• Informes Técnicos</li> <li>• Supervisiones y Interventorías</li> <li>• Respuesta PQRDS</li> <li>• Visitas y Conceptos Técnicos</li> <li>• Reporte de avance MIPG</li> <li>• Solicitudes de información</li> <li>• Solicitud de Factibilidad y Disponibilidades de servicios</li> <li>• Ejecución de Análisis Físico, Químicos y Bacteriológicas</li> <li>• Visita técnica de verificación de: acometidas, fraudes, fugas,</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web</li> <li>• Presentación de Proyectos para financiación y/o Cofinanciación</li> <li>• Coordinación para la Gestión Interadministrativa</li> <li>• <i>Consolidación del Nodo de Investigación y desarrollo tecnológico de los Servicios Públicos Domiciliarios.</i></li> </ul>			
		<b>Expectativas</b>		<b>Oportunidad en:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta oportuna a PQRDS</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la respuesta de solicitudes de visitas y conceptos técnicos.</li> <li>• Informe de Análisis Físico, Químicos y Microbiológicas entregados para la toma de decisiones.</li> <li>• <i>Generación de acciones necesarias para la consolidación.</i></li> </ul>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Apuntar los esfuerzos a la disminución de impactos ambientales</i></li> <li>• Cumplimiento del reporte de avance del Plan de Acción del MIPG</li> <li>• Reporte de visita técnica de verificación de: acometidas, fraudes, fugas.</li> <li>• Presentación de Proyectos para financiación y/o Cofinanciación, con oportunidad, integridad y pertinencia en la información.</li> <li>• Respuesta a la solicitud de en tiempo establecido Factibilidad y Disponibilidades de servicios.</li> <li>• Brindar calidad en la coordinación para la Gestión Interadministrativa</li> <li>• Información de tramites y servicios actualizada publicada en la Sede electrónica de EPA ESP.</li> <li>• Oportunidad en la publicación de informacion bajo la responsabilidad de los procesos de la Subgerencia Tecnica en la Sede Electronica de EPA ESP.</li> <li>• Oportunidad en el suministro de información.</li> <li>• Articulación de actividades con el plan de desarrollo municipal</li> </ul>			



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

<b>Entidades Privadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Tipo de Servicio</li> <li>• Actividad Principal</li> </ul>	<p>Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)</p>	<p><b>Requisitos y necesidades</b> <span style="float: right;">21/44</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de Proyectos Hidrosanitarios</li> <li>• Interventoría de Instalaciones Hidrosanitarias</li> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto Bueno</li> <li>• Presentación informes</li> <li>• Supervisión e Interventorías de Contratos</li> <li>• Solicitudes de sensibilización en uso eficiente y ahorro del agua</li> <li>• Ejecución de Acometida, Instalación de Tapas, Cajas y medidor</li> <li>• Información de Trámites y Servicios actualizada en la Pagina Web</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Coordinación para la Gestión Interadministrativa</li> <li>• Consolidación del Nodo de Investigación y desarrollo tecnológico de los Servicios Públicos Domiciliarios.</li> <li>• Atención de Auditorias</li> </ul>
			<p><b>Expectativas</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">Oportunidad en:</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a PQRDS</li> <li>• La respuesta de solicitudes de visitas y conceptos técnicos</li> <li>• Respuesta solicitudes de sensibilización en uso eficiente y ahorro del agua.</li> <li>• Generación de acciones necesarias para la consolidación.</li> </ul> </td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información actualizada de Trámites y Servicios actualizada en la Pagina Web.</li> <li>• Cumplimiento del reporte de avance del Plan de Acción del MIPG.</li> <li>• Ejecución de visita técnica de verificación de: acometidas, fraudes, fugas en el menor tiempo.</li> <li>• Revisión de Proyectos Hidrosanitarios dando cumplimiento a los tiempos establecidos.</li> <li>• Interventoría de Instalaciones Hidrosanitarias según el cronograma de obra.</li> <li>• Respuesta a la solicitud de en tiempo establecido Factibilidad y Disponibilidades de servicios.</li> <li>• Brindar calidad en la coordinación para la Gestión Interadministrativa.</li> <li>• Información de trámites y servicios actualizada publicada en la Sede electrónica de EPA ESP.</li> <li>• Oportunidad en la publicación de información bajo la responsabilidad de los procesos de la Subgerencia Técnica en la Sede Electronica de EPA ESP.</li> <li>• Disponibilidad y oportunidad en la entrega de la información solicitada en la auditoria.</li> </ul>
Oportunidad en:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a PQRDS</li> <li>• La respuesta de solicitudes de visitas y conceptos técnicos</li> <li>• Respuesta solicitudes de sensibilización en uso eficiente y ahorro del agua.</li> <li>• Generación de acciones necesarias para la consolidación.</li> </ul>		

	<b>Caracterización de Usuarios</b>	Documento Controlado
		Código: DTIC-D-008
		Versión: 08
		Fecha de Emisión: 24/05/08
		Página

44

Ficha Resumen Caracterización							
Entidad	Empresas Públicas de Armenia ESP			Fecha de Actualización	AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección	Subgerencia de Aseo				24	04	30
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			
<b>Funcionarios, supervisores, Auditores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E-mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Presentación informes</li> <li>• Reportes requeridos por el Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Reportes requeridos por el Sistema Único de Información</li> <li>• Revisión por la Dirección.</li> <li>• Reporte de avance MIPG</li> <li>• Diseño y desarrollo de Micro y Microrutas nuevas y modificaciones</li> <li>• Reporte SUI</li> </ul>
			<b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto Bueno</li> <li>• Acciones para mejorar la competencia del personal</li> </ul>
<b>Contratistas, interventores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E - mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Presentación informes</li> <li>• Afiliaciones ARL</li> <li>• Especificaciones Técnicas</li> <li>• Solicitud de Certificados</li> <li>• Supervisión e Interventorías de Contratos</li> <li>• Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>• Solución de problemas operativos y administrativos.</li> </ul>
			<b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto Bueno</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Generación oportuna de Actas</li> <li>• Respuesta oportuna a solicitudes</li> </ul>



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado	
Código:	DTIC-D-008
Versión:	08
Fecha de Emisión:	24/05/08
Página	

<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• País</li> </ul> </li> <li>• Departamento               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> </ul> </li> <li>• Numero de Teléfono Fijo               <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail</li> <li>• Matricula</li> </ul> </li> <li>• Actividad Económica               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul> </li> </ul>	Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <span style="float: right;">23/44</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de Condiciones Uniformes</li> <li>• Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>• Barrido, Limpieza de Vías y Areas Públicas.</li> <li>• Corte de Césped</li> <li>• Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Ordinarios.</li> <li>• Diseño y Desarrollo de rutas para la prestación Servicio de Aseo.</li> <li>• Ejecución y seguimiento a las labores de lavado de áreas públicas</li> <li>• Disposición Final de Residuos Sólidos Ordinarios.</li> <li>• Ejecución del programa de relaciones con la comunidad</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Ejecución de labores de Poda de Árbol Urbano, en vías y áreas públicas</li> <li>• Ejecución de actividades del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, (PGIRS) Bajo Responsabilidad de EPA ESP</li> <li>• Lavado de los contenedores plásticos y cestas de basura instalados por EPA ESP en diferentes espacios públicos de la ciudad.</li> <li>• Mantenimiento de las zonas verdes.</li> <li>• Mantenimiento de los árboles.</li> <li>• Acompañamiento en jornadas de Aseo.</li> </ul>
			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;"><i>Oportunidad en:</i></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de acciones de Investigación para el aprovechamiento de residuos sólidos.</li> </ul> </td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad en la prestación del servicio.</li> <li>• Tarifas justas</li> <li>• Barrio o sector Limpio.</li> <li>• Cumplimiento de los horarios y días para la prestación del servicio.</li> <li>• Trato cordial.</li> <li>• Solución de problemas oportunamente.</li> <li>• Buena disposición de residuos sólidos y mejoramiento del entorno; con el uso de contenedores.</li> <li>• Horarios flexibles para la prestación del servicio de recolección.</li> <li>• Atención oportuna en recolección de servicios especiales.</li> <li>• Información oportuna sobre problemas y/o modificaciones en la prestación del servicio de Aseo</li> <li>• Información de Diseño y desarrollo de Micro y Microrutas nuevas y modificaciones</li> <li>• Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web</li> <li>• Operación del sitio de disposición final de los residuos sólidos especiales (escombros)</li> </ul>
<i>Oportunidad en:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de acciones de Investigación para el aprovechamiento de residuos sólidos.</li> </ul>		



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado	
Código:	DTIC-D-008
Versión:	08
Fecha de Emisión:	24/05/08
Página	

**Ficha Resumen Caracterización**

Entidad	Empresas Públicas de Armenia ESP			Fecha de Actualización	AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección	Subgerencia de Aseo				24	04	30
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

<b>Entidades Publicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Sector</li> <li>• Nivel</li> <li>• Tipo de Servicio</li> </ul>	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)	<b>Requisitos y necesidades</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejoramiento</li> <li>• Reportes SUI</li> <li>• Informes Técnicos</li> <li>• Supervisiones y Interventorías</li> <li>• Solicitudes de información</li> <li>• Reporte de avance MIPG</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Solución a problemas de manejo de residuos sólidos.</li> <li>• Acompañamiento en jornadas de aseo.</li> <li>• Prestación del servicio de Aseo</li> <li>• Información del Servicio de Aseo.</li> <li>• Reporte de puntos críticos de residuos sólidos.</li> <li>• Socializaciones sobre el manejo adecuado de residuos sólidos.</li> <li>• Mantenimiento y reporte de los puntos críticos de residuos sólidos.</li> </ul>
			<b>Expectativas</b>
			Oportunidad en:
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>• Visitas y Conceptos Técnicos</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna sobre problemas y/o modificaciones en la prestación del servicio de Aseo</li> <li>• Prestación del servicio de aseo adecuado y cumpliendo los requisitos legales.</li> <li>• Atención oportuna en recolección de servicios especiales.</li> <li>• Cumplimiento de los horarios y días para la prestación del servicio.</li> <li>• Sector Limpio</li> <li>• Trato cordial.</li> <li>• Calidad en la prestación del Servicio.</li> <li>• Tarifa justa.</li> <li>• Acompañamiento en Actividades.</li> <li>• Apoyo y Armonización en Planes de Emergencia.</li> <li>• Generación de la cultura de separación de residuos.</li> <li>• Aprovechamiento de los residuos sólidos.</li> </ul>



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

<b>Entidades Privadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Tipo de Servicio</li> <li>• Actividad Principal</li> </ul>	<p>Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)</p>	<p><b>Requisitos y necesidades</b> <span style="float: right;">25/44</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisiones y Interventorías</li> <li>• Visitas y Conceptos Técnicos</li> <li>• Solicitudes de información</li> <li>• Barrido, Limpieza de Vías y Áreas Públicas.</li> <li>• Corte de Césped</li> <li>• Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Ordinarios.</li> <li>• Disposición Final de Residuos Sólidos Ordinarios.</li> <li>• Diseño y Desarrollo de rutas para la prestación Servicio de Aseo.</li> <li>• Ejecución y seguimiento a las labores de lavado de áreas públicas</li> <li>• Ejecución del programa de relaciones con la comunidad</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Ejecución de labores de Poda de Árbol Urbano, en vías y áreas públicas</li> </ul>		
			<p><b>Expectativas</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;"><i>Opportunidad en:</i></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de actividades del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, (PGIRS) Bajo Responsabilidad de EPA ESP.</li> <li>• Ejecución de acciones de Investigación para el aprovechamiento de residuos sólidos.</li> </ul> </td> </tr> </table>	<i>Opportunidad en:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de actividades del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, (PGIRS) Bajo Responsabilidad de EPA ESP.</li> <li>• Ejecución de acciones de Investigación para el aprovechamiento de residuos sólidos.</li> </ul>
			<i>Opportunidad en:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de actividades del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, (PGIRS) Bajo Responsabilidad de EPA ESP.</li> <li>• Ejecución de acciones de Investigación para el aprovechamiento de residuos sólidos.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operación del sitio de disposición final de los residuos sólidos especiales (escombros)</li> </ul>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna sobre problemas y/o modificaciones en la prestación del servicio de Aseo</li> </ul>		

Entidad		Empresas Públicas de Armenia ESP		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección		Subgerencia de Administrativa					24	04	30
Procesos		Unidades de Gestión de: Talento Humano y Recursos							
<b>Ficha Resumen Caracterización</b>									
Identificación del grupo	Variables relacionadas con el grupo	Parte interesada	Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor						
<b>Personas / Grupos de valor</b>		<b>Personas Naturales</b>							
<b>Funcionarios, supervisores, Auditores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E-mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>						
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Presentación informes</li> <li>• Reportes requeridos por el Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Reportes requeridos por el Sistema Único de Información</li> <li>• Reporte de avance MIPG</li> <li>• Gestión Documental</li> <li>• Gestión de necesidades de personal de planta.</li> <li>• Recibo, Entradas, Salidas Almacén y Distribución de mercancías,</li> <li>• Administrar de Predios de Empresas Publicas de Armenia ESP</li> <li>• Registro en base de datos de inventarios para asignación de bienes o bajas.</li> <li>• Gestionar, proporcionar y mejorar la infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios para el desarrollo de las actividades los procesos</li> <li>• Gestión y vigilancia del mantenimiento preventivo y correctivo de los vehiculos, maquinaria y equipo de EPA ESP.</li> <li>• Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web</li> <li>• Selección, Vinculación y retiro del personal.</li> <li>• Revisión por la Dirección.</li> <li>• Manual de Requisitos Funciones y Competencias</li> <li>• Administración de Historias Laborales.</li> <li>• Elaboración de Nóminas y Liquidación de prestaciones sociales para el personal Activo. (Gestión de la nomina)</li> <li>• Ejecución de labores en la Oficina Pensiones, pasivo pensional, y cuotas partes.</li> <li>• Ejecución de labores en la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Elaboración y liquidación nomina jubilados, PQRDS.</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> </ul>						
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Formación, capacitación, entrenamiento e inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo.</i></li> <li>• <i>Contar con un buen Clima Laboral.</i></li> <li>• <i>Solicitud permiso (legales, calamidad domestica, licencias de luto, licencias no remuneradas).</i></li> <li>• <i>Auditorias de solicitud retiro parcial de cesantías (Compra de vivienda, reparaciones locales, para estudios)</i></li> <li>• <i>Expedición de Certificados tiempo de Servicios.</i></li> <li>• <i>Pago de nómina a tiempo (descuentos, prestamos).</i></li> <li>• <i>Solicitud reconocimiento pago de becas, auxilios de gafas y ortodoncia.</i></li> <li>• <i>Entrega de dotación en los tiempos establecidos.</i></li> <li>• <i>Informes de Gestión.</i></li> <li>• <i>Información oportuna y completa para evidenciar las actividades desarrolladas de acuerdo al Sistema de Gestión Integrado.</i></li> </ul>						
			<b>Expectativas</b>						
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto Bueno</li> <li>• Formación del personal.</li> <li>• Ejecución de Actividades de Bienestar Social.</li> <li>• Certificación en Normas de Competencias Laborales.</li> <li>• Actividades de prevención y promoción en Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Acciones para mejorar la competencia del personal</li> <li>• <i>Atención eficiente y eficaz.</i></li> <li>• <i>Apoyo y disposición en el momento de una auditoría.</i></li> </ul>						
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento Técnico en procesos Jurídicos</li> <li>• Realización y Seguimiento a la Inducción de Personal.</li> <li>• Apoyo en Eventos Adversos</li> <li>• Participación en Simulacros</li> </ul>						

Entidad		Empresas Públicas de Armenia ESP		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección		Subgerencia de Administrativa		24			04	30	
Procesos		Unidades de Gestión de: Talento Humano y Recursos							
<b>Ficha Resumen Caracterización</b>									
Identificación del grupo	Variables relacionadas con el grupo	Parte interesada	Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor						
<b>Personas / Grupos de valor</b>		<b>Personas Naturales</b>							
<b>Contratistas, interventores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E - mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Presentación informes</li> <li>• Afiliaciones ARL</li> <li>• Especificaciones Técnicas</li> <li>• Solicitud de Certificados</li> <li>• Supervisión e Interventorías de Contratos</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Reporte de avance MIPG</li> <li>• Reporte SUI</li> <li>• <i>Formación en capacitaciones, bienestar social, competencias laborales, código de integridad, SIGEP.</i></li> </ul>						
			<b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto Bueno</li> <li>• Respuesta oportuna a solicitudes</li> <li>• <i>Formación en capacitaciones, participación del plan de bienestar social, formación en competencias laborales, socialización código de integridad, ética y confidencialidad.</i></li> <li>• Generación oportuna de Actas</li> <li>• Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> </ul>						
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Numero de Teléfono Fijo</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Matricula</li> <li>• Actividad Económica</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> </ul>						
			<b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta oportuna PQRDS</li> </ul>						



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

Personas / Grupos de Personas		Organizaciones	
<b>Entidades Publicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Sector</li> <li>• Nivel</li> <li>• Tipo de Servicio</li> </ul>	<p>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)</p>	<p><b>Requisitos y necesidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejoramiento</li> <li>• Reportes SUI</li> <li>• Solicitud de Apoyo</li> <li>• Asesoría sobre servicios</li> <li>• Auditorías</li> <li>• Informes avance MIPG</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• <i>Información del Proceso.</i></li> </ul> <p><b>Expectativas</b></p> <p>Oportunidad en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>• Convenios</li> <li>• Participación en eventos para la mejora de la competencia del personal</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilancia y Control</li> <li>• Rendición de Informes</li> <li>• <i>Claridad y precisión en la información.</i></li> </ul>
<b>Entidades Privadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Tipo de Servicio</li> <li>• Actividad Principal</li> </ul>	<p>Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)</p>	<p><b>Requisitos y necesidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Apoyo</li> <li>• Asesoría sobre servicios</li> <li>• informes y estadísticas</li> <li>• Certificaciones</li> <li>• Constancias</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• <i>Afiliación del personal</i></li> <li>• <i>Pago oportuno de la obligación</i></li> </ul> <p><b>Expectativas</b></p> <p>Oportunidad en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>• Participación en eventos para la mejora de la competencia del personal</li> <li>• Ofertas Comerciales</li> <li>• Ofertas de Servicios</li> <li>• <i>Disponibilidad en la entrega de la información.</i></li> <li>• <i>Atención oportuna a requerimientos.</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de cotizaciones</li> </ul>

Entidad		Empresas Públicas de Armenia ESP		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección		Dirección Comercial		24			04	30	
Procesos		Dirección Comercial							
Documento Controlado									
Código: DTIC-D-008				Versión: 08					
Fecha de Emisión: 24/05/08				Página					
 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle;"> <p><b>Caracterización de Usuarios</b></p> </div>									
Identificación del grupo		Variables relacionadas con el grupo		Parte interesada		Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor			
Personas / Grupos de valor		Personas Naturales							
<b>Funcionarios, supervisores, Auditores Internos</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección</li> <li>Ciudad</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>Identificación</li> <li>Numero Teléfono Fijo</li> <li>Numero de Celular</li> <li>E-mail</li> <li>Proceso</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>		Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)		<b>Requisitos y necesidades</b>			
						<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizaciones</li> <li>Conceptos</li> <li>Presentación informes</li> <li>Revisión por la Dirección.</li> <li>Reportes requeridos por el Sistema de Gestión Integrado</li> <li>Reportes requeridos por el Sistema Único de Información</li> <li>Participación en simulacros</li> <li>Acompañamiento Técnico en procesos Jurídicos</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>Reporte de avance MIPG</li> <li>Acciones para mejorar la competencia del personal</li> <li>Apoyo en Eventos Adversos</li> <li>Participación en Simulacros</li> <li>Información al SUI.</li> <li>Planes de Mejoramiento</li> <li>Supervisión a procesos de contratación.</li> <li>Atención de auditorías internas</li> <li>Levantamiento de acciones correctivas preventivas y de mejora.</li> <li>Evaluación del producto, trabajo y/o servicio No Conforme.</li> <li>Realizar acciones del Gestión del Conocimiento y la innovación.</li> <li>Reporte de indicadores</li> <li>Asesoría en la ejecución de los contratos.</li> </ul>			
						<b>Expectativas</b>			
						Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Firmas en documentos</li> <li>Visto Bueno</li> <li>Generación de Actas</li> <li>La entrega de conceptos de aprobación para la modificación de diseños</li> <li>Respuesta a solicitudes</li> <li>Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>En los reportes requeridos, con información confiable y coherente</li> <li>Entrega de la información de seguimientos</li> <li>Envío de respuestas a solicitudes de Información</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación y apoyo en el cumplimiento de las actividades proyectadas para el tratamiento de en los Eventos Adversos</li> <li>Participación en Simulacros</li> <li>Participación eficaz en las acciones para mejorar la competencia del personal</li> <li>Implementación y Mejora del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>Oportunidad, integridad y pertinencia en la entrega de la información.</li> <li>Cumplimiento de los compromisos del Plan de Acción de Mipg.</li> <li>Participación eficaz en las acciones para mejorar la competencia del personal.</li> <li>Oportunidad de asesoría en la ejecución de los contratos.</li> </ul>			
<b>Contratistas, interventores</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pais</li> <li>Departamento</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>Identificación</li> <li>Numero Teléfono Fijo</li> <li>Numero de Celular</li> <li>E-mail</li> <li>Proceso</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>		Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)		<b>Requisitos y necesidades</b>			
						<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizaciones</li> <li>Conceptos</li> <li>Afiliaciones ARL</li> <li>Especificaciones Técnicas</li> <li>Solicitud de Certificados</li> <li>Supervisión e Interventorías de Contratos</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>Generación oportuna de Actas</li> <li>Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>Respuesta oportuna a solicitudes</li> <li>Entrega oportuna de documentos requeridos para el logro de los objetivos del contrato.</li> </ul>			
						<b>Expectativas</b>			
						Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Firmas en documentos</li> <li>Visto Bueno</li> <li>Generación de Actas</li> <li>Respuesta a solicitudes</li> <li>Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>Presentación informes</li> </ul>			



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Numero de Teléfono Fijo</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Matricula</li> <li>• Actividad Económica</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	<p>Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)</p>	<p><b>Requisitos y necesidades</b> <span style="float: right;">30/44</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de Tramites y Servicios en la Pagina Web</li> <li>• Contrato de Condiciones Uniformes</li> <li>• Solicitud de Matricula</li> <li>• Atención a PQRDS</li> <li>• Servicio de Corte</li> <li>• Servicio de Reconexión</li> <li>• Lectura y crítica de Consumos</li> <li>• La Facturación (Generación, Impresión y Entrega)</li> <li>• Registro y legalización Matricula en base de datos</li> <li>• Atención al usuario</li> <li>• Recuperación de cartera</li> <li>• Visitas Técnicas</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• <i>Aplicación de tarifas.</i></li> </ul>
			<p><b>Expectativas</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; vertical-align: middle;">Oportunidad en:</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto bueno</li> <li>• Generación de Actas</li> <li>• La entrega de conceptos de aprobación para la modificación de diseños</li> <li>• Respuesta oportuna PQRDS</li> <li>• Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>• <i>Generación oportuna y veraz de la Factura</i></li> <li>• Lectura y crítica de Consumos</li> <li>• Visitas Técnicas</li> </ul> </td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de tramites y servicios actualizada publicada en la Sede electrónica de EPA ESP.</li> <li>• Oportunidad en la publicación de información bajo la responsabilidad de la Dirección Comercial en la Sede Electrónica de EPA ESP.</li> <li>• Facilidad de consulta del Contrato de Condiciones Uniformes Actualizado</li> <li>• Disponibilidad de la Información sobre la solicitud de Matricula</li> <li>• Atención al usuario</li> <li>• Ofrecer facilidades de financiación de deudas por servicios públicos domiciliarios</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• <i>Establecimiento de directrices para pago de deudas.</i></li> <li>• <i>Publicación oportuna de los requisitos establecidos para los usuarios en Dirección Comercial en la sede electrónica de EPA ESP.</i></li> <li>• <i>Información de tramites y servicios actualizada publicada en la sede electrónica de EPA ESP.</i></li> </ul>
Oportunidad en:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto bueno</li> <li>• Generación de Actas</li> <li>• La entrega de conceptos de aprobación para la modificación de diseños</li> <li>• Respuesta oportuna PQRDS</li> <li>• Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>• <i>Generación oportuna y veraz de la Factura</i></li> <li>• Lectura y crítica de Consumos</li> <li>• Visitas Técnicas</li> </ul>		

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"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> </ul> </li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sector</li> <li>• Nivel</li> <li>• Tipo de Servicio</li> </ul> </li> </ul>		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)		<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejoramiento</li> <li>• Reportes SUI</li> <li>• Informes Técnicos</li> <li>• Supervisiones y Interventorías</li> <li>• Atención a PQRDS</li> <li>• Visitas y Conceptos Técnicos</li> <li>• Reporte de avance MIPG</li> <li>• Solicitudes de información</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Información de Tramites y Servicios actualizada en la Pagina Web</li> <li>• <i>Generación de la información requerida (Tarifaria, subsidios y contribuciones, informes de PQRDS).</i></li> <li>• <i>Cumplimiento y aplicación de los lineamientos tarifarios.</i></li> </ul> <b>Expectativas</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center; vertical-align: middle;">Oportunidad en:</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto bueno</li> <li>• Reportes SUI con información coherente y conveniente</li> <li>• Informes Técnicos con información actualizada</li> <li>• Respuesta a PQRDS</li> <li>• Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>• La Facturación (Generación, Impresión y Entrega)</li> <li>• Lectura y critica de Consumos</li> <li>• Visitas y Conceptos Técnicos</li> </ul> </td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de Planes de Mejoramiento oportuna, coherente y conveniente</li> <li>• <i>Información de tramites y servicios actualizada publicada en la Sede electrónica de EPA ESP.</i></li> <li>• <i>Oportunidad en la publicación de información bajo la responsabilidad de la Dirección Comercial en la Sede Electrónica de EPA ESP.</i></li> <li>• Facilidad de consulta del Contrato de Condiciones Uniformes Actualizado</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• <i>Cumplimiento y entrega oportuna de la información requerida (Tarifaria, subsidios y contribuciones, informes de PQRDS).</i></li> <li>• <i>Evaluación y aplicación de valores reales de los lineamientos tarifarios establecidos por la CRA.</i></li> </ul>				Oportunidad en:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto bueno</li> <li>• Reportes SUI con información coherente y conveniente</li> <li>• Informes Técnicos con información actualizada</li> <li>• Respuesta a PQRDS</li> <li>• Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>• La Facturación (Generación, Impresión y Entrega)</li> <li>• Lectura y critica de Consumos</li> <li>• Visitas y Conceptos Técnicos</li> </ul>
Oportunidad en:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto bueno</li> <li>• Reportes SUI con información coherente y conveniente</li> <li>• Informes Técnicos con información actualizada</li> <li>• Respuesta a PQRDS</li> <li>• Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>• La Facturación (Generación, Impresión y Entrega)</li> <li>• Lectura y critica de Consumos</li> <li>• Visitas y Conceptos Técnicos</li> </ul>										

Documento Controlado

Código: DTIC-D-008

Versión: 08

Fecha de Emisión: 24/05/08

Página

Entidad	Empresas Públicas de Armenia ESP						
Subgerencia y/o Dirección	Dirección Comercial			Fecha de Actualización	AA	MM	DD
Procesos	Dirección Comercial			24	04	30	

**Ficha Resumen Caracterización**



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

<b>Entidades Privadas</b>		Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>	44
			• 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	
			<b>Expectativas</b>	
			Oportunidad en:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto bueno</li> <li>• Respuesta a PQRDS</li> <li>• Evaluación de actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>• La Facturación (Generación, Impresión y Entrega)</li> <li>• Lectura y crítica de consumos</li> <li>• Visitas Técnicas</li> </ul>
				• Información de tramites y servicios actualizada publicada en la Sede electrónica de EPA ESP.
	• Oportunidad en la publicación de información bajo la responsabilidad de la Dirección Comercial en la Sede Electrónica de EPA ESP.			
	• 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			
	• Disponibilidad y oportunidad en la entrega de la información solicitada.			



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado	
Código: DTIC-D-008	
Versión: 08	
Fecha de Emisión: 24/05/08	
Página	

Entidad	Empresas Públicas de Armenia ESP			Fecha de Actualización	AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección	Dirección de Financiamiento						
Procesos	Dirección de Financiamiento						
				24	05	02	

**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		
----------------------------	--------------------	--	--

<b>Funcionarios, supervisores, Auditores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E-mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>
			• Autorizaciones
			• Conceptos
			• Presentación informes
			• Revisión por la Dirección.
			• Sistema de Gestión integrado
			• Reporte de avance MIPG
			• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos
			• Información del Proceso.
			• Apoyos entre las diferentes dependencias.
			• Direccionamiento Estratégico del Proceso.
			• Optimización de recursos.
			• Información oportuna y completa para evidenciar las actividades desarrolladas.
			• Tener la competencia para la supervisión del contrato y que sea acorde con las actividades desarrolladas en la Dirección.
			<b>Expectativas</b>
Oportunidad en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas en documentos</li> <li>• Visto Bueno</li> <li>• Acciones para mejorar la competencia del personal</li> </ul>			
• Expedición de Certificaciones tributarias.			
• Apoyo en Eventos Adversos			
• Participación en Simulacros			
• Herramientas necesarias para dar cumplimiento a las actividades a desarrollar en el proceso.			
• Estabilidad Laboral.			
• Capacitaciones.			
• Buen ambiente de trabajo.			
• Seguimiento y control para el cumplimiento del objeto contractual.			



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

<p><b>Contratistas, interventores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E - mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	<p>Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)</p>	<p><b>Requisitos y necesidades</b> <span style="float: right;">34/44</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Presentación informes</li> <li>• Solicitud de Certificados</li> <li>• Supervisión e Interventorías de Contratos</li> <li>• Acciones para Pagos a la EPA ESP</li> <li>• Acciones para giro de pagos de la EPA ESP</li> <li>• Expedición de Certificaciones tributarias.</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• <i>Entrega de funciones, elementos e insumos para cumplir con las actividades a desarrollar.</i></li> <li>• <i>Pago oportuno de las cuentas de cobro.</i></li> </ul> <p><b>Expectativas</b></p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="5" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Oportunidad en:</td> <td>• Firmas en documentos</td> </tr> <tr> <td>• Visto Bueno</td> </tr> <tr> <td>• Respuesta oportuna a PQRDS</td> </tr> <tr> <td>• Respuesta oportuna a solicitudes</td> </tr> <tr> <td>• <i>Cumplimiento del objeto contractual y entrega oportuna del bien o servicio.</i></td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación oportuna de Actas</li> <li>• Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> </ul>	Oportunidad en:	• Firmas en documentos	• Visto Bueno	• Respuesta oportuna a PQRDS	• Respuesta oportuna a solicitudes	• <i>Cumplimiento del objeto contractual y entrega oportuna del bien o servicio.</i>
		Oportunidad en:		• Firmas en documentos				
• Visto Bueno								
• Respuesta oportuna a PQRDS								
• Respuesta oportuna a solicitudes								
• <i>Cumplimiento del objeto contractual y entrega oportuna del bien o servicio.</i>								
<p><b>Usuarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Numero de Teléfono Fijo</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Matricula</li> <li>• Actividad Económica</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	<p>Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)</p>							



Caracterización de Usuarios

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

Ficha Resumen Caracterización

44

Identificación del grupo	Variables relacionadas con el grupo	Parte interesada	Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor		
<b>Personas / Grupos de valor</b>		<b>Organizaciones</b>			
<b>Entidades Publicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Sector</li> <li>• Nivel</li> <li>• Tipo de Servicio</li> </ul>	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)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Presentación informes</li> <li>• Reporte de avance MIPG</li> <li>• Reporte SUI</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>• Pago Oportuno de los descuentos de estampillas Prodesarrollo y Prohospital descontados a los proveedores.</li> <li>• Pago oportuno de embargos de jubilados y funcionarios activos.</li> <li>• Información oportuna sobre tarifas aplicadas de Ac, Alc, Aseo.</li> <li>• Encuesta CRA.</li> <li>• Pago de la Tasa de Retributiva y Tasa de Uso.</li> <li>• Suministro oportuno de la información necesaria para realizar las auditorias.</li> <li>• Suministro de la información financiera de EPA ESP.</li> </ul>		
			<b>Expectativas</b> <table border="1"> <tr> <td rowspan="4" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Oportunidad en:</td> <td>• Firmas en documentos</td> </tr> <tr> <td>• Visto Bueno</td> </tr> <tr> <td>• Planes de Mejoramiento</td> </tr> <tr> <td>• Respuesta oportuna a PQRDS</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de Estados Financieros, Contables y Presupuestales.</li> <li>• Auditorias</li> <li>• Recibir el pago oportuno de descuentos de estampillas Prohospital y Prodesarrollo que EPA ESP realiza a sus proveedores.</li> <li>• Recibir el pago oportuno de los descuentos de estampillas Pro-adulto mayor; Procultura; Prodeporte; Contribución de Especial de Obra e impuesto de Industria y Comercio que EPA ESP realiza a sus proveedores.</li> <li>• Recibir el pago oportuno de los valores descontados a los funcionarios y jubilados por concepto de embargos.</li> <li>• Aplicación Costos ABC</li> <li>• Metodología Tarifaria AC Y ALC</li> <li>• Recibir oportunamente el pago de la tasas Retributiva y de Uso.</li> <li>• Recibir en forma oportuna las evidencias que soportan las auditorias.</li> <li>• Recibir en forma oportuna la información financiera de EPA ESP.</li> </ul>	Oportunidad en:	• Firmas en documentos
Oportunidad en:	• Firmas en documentos				
	• Visto Bueno				
	• Planes de Mejoramiento				
	• Respuesta oportuna a PQRDS				
<b>Empresas Privadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIT</li> <li>• Razón Social</li> <li>• Representante Legal</li> <li>• Identificación Representante</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Nombre de Contacto</li> <li>• Teléfono de Contacto</li> <li>• Tipo de Servicio</li> <li>• Actividad Principal</li> </ul>	Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Presentación informes</li> <li>• Solicitud de Certificados</li> <li>• Supervisión e Interventorías de Contratos</li> <li>• Trámite de Pagos a la EPA</li> <li>• Trámite de giro de pagos de la EPA</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> </ul>		
			<b>Expectativas</b> <table border="1"> <tr> <td rowspan="3" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Oportunidad en:</td> <td>• Firmas en documentos</td> </tr> <tr> <td>• Visto Bueno</td> </tr> <tr> <td>• Respuesta oportuna a PQRDS</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedición de Certificaciones tributarias.</li> </ul>	Oportunidad en:	• Firmas en documentos
Oportunidad en:	• Firmas en documentos				
	• Visto Bueno				
	• Respuesta oportuna a PQRDS				

Entidad		Empresas Públicas de Armenia ESP		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección		Dirección Control Gestión		24			05	02	
Procesos		Dirección Control Gestión							
<b>Ficha Resumen Caracterización</b>									
Identificación del grupo	Variables relacionadas con el grupo	Parte interesada	Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor						
<b>Personas / Grupos de valor</b>		<b>Personas Naturales</b>							
<b>Funcionarios, supervisores, Auditores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección</li> <li>Ciudad</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>Identificación</li> <li>Numero Teléfono Fijo</li> <li>Numero de Celular</li> <li>E-mail</li> <li>Proceso</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizaciones</li> <li>Conceptos</li> <li>Presentación informes</li> <li>Suscripción de Planes de Mejoramiento</li> <li>Informes de Seguimientos</li> <li>Reporte de avance del Plan de Acción del MIPG</li> <li>Solicitud de Información</li> <li>informes de Auditorías Internas</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>Realizar la gestión del conocimiento e innovación</li> <li>Seguimiento a los PQRDS</li> <li>Acta de Entrega de Puestos de Trabajo</li> <li>Información actualizada requerida en el Link de transparencia y acceso a la información de la sede Electronica de EPA ESP., bajo la responsabilidad de la Direccion Control de Gestion.</li> </ul>						
			<b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Firmas de documentos</li> <li>Visto Bueno</li> <li>Presentación de informes</li> <li>Información de seguimientos</li> <li>Envío de solicitudes de Información</li> <li>Entrega de los informes de Auditorias Internas</li> <li>Cumplimiento de compromisos del Plan de Acción del MIPG</li> <li>Apoyo y cumplimiento de actividades en los Eventos Adversos</li> <li>Participación activa en Simulacros</li> <li>Acciones para mejorar la competencia del personal</li> <li>Apoyo a la suscripción de Planes de Mejoramiento</li> <li>Generación de acciones de mejora de la atención de PQRDS</li> </ul>						
<b>Contratistas, interventores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>País</li> <li>Departamento</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>Identificación</li> <li>Numero Teléfono Fijo</li> <li>Numero de Celular</li> <li>E - mail</li> <li>Proceso</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizaciones</li> <li>Conceptos</li> <li>Presentación informes</li> <li>Supervisión de Contratos</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> </ul>						
			<b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Firmas en documentos</li> <li>Visto Bueno</li> <li>Generación oportuna de Actas</li> <li>Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> </ul>						
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>País</li> <li>Departamento</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Numero de Teléfono Fijo</li> <li>E-Mail</li> <li>Matricula</li> <li>Actividad Económica</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a los PQRDS</li> <li>Información actualizada requerida en el Link de transparencia y acceso a la información de la sede Electronica de EPA ESP., bajo la responsabilidad de la Direccion Control de Gestion.</li> </ul>						
			<b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de acciones de mejora de la atención de PQRDS</li> <li>Información actualizada requerida en el Link de transparencia y acceso a la información de la sede Electronica de EPA ESP., bajo la responsabilidad de la Direccion Control de Gestion.</li> </ul>						



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado			
Código: DTIC-D-008			
Versión: 08			
Fecha de Emisión: 24/05/08			
Página			

<b>Entidad</b>	Empresas Públicas de Armenia ESP			<b>Fecha de Actualización</b>	<b>AA</b>	<b>MM</b>	<b>DD</b>
<b>Subgerencia y/o Dirección</b>	Dirección Control Gestión						
<b>Procesos</b>	Dirección Control Gestión						
				24	05	02	

**Ficha Resumen Caracterización**

Identificación del grupo	VARIABLES relacionadas con el grupo	Parte interesada	Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor
<b>Personas / Grupos de valor</b>		<b>Organizaciones</b>	
<b>Entidades Publicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NIT</li> <li>Razón Social</li> <li>Representante Legal</li> <li>Identificación Representante</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Nombre de Contacto</li> <li>Teléfono de Contacto</li> <li>Sector</li> <li>Nivel</li> <li>Tipo de Servicio</li> </ul>	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)	<b>Requisitos y necesidades</b>
			• Suministro de Información
			• Seguimiento a los PQRDS
			• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos
			• Reporte de avance del Plan de Acción del MIPG
			• Información actualizada requerida en el Link de transparencia y acceso a la información de la sede Electronica de EPA ESP., bajo la responsabilidad de la Direccion Control de Gestion.
			• Veracidad, calidad y oportunidad en la entrega de la información.
			<b>Expectativas</b>
			• Suministro de Información oportuno
			• Oportunidad en la generación del Seguimiento a los PQRDS
• Cumplimiento de las acciones bajo la responsabilidad del la Direccion de Control Gestión en el Plan de Acción del MIPG			
<b>Entidades Privadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NIT</li> <li>Razón Social</li> <li>Representante Legal</li> <li>Identificación Representante</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Teléfono</li> <li>Nombre de Contacto</li> <li>Teléfono de Contacto</li> <li>Tipo de Servicio</li> <li>Actividad Principal</li> </ul>	Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	

Entidad		Empresas Públicas de Armenia ESP		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección		Dirección Jurídica y Secretaría General		24			05	02	
Procesos		Dirección Jurídica y Secretaría General							
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"> <li>Dirección</li> <li>Ciudad</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>Identificación</li> <li>Numero Teléfono Fijo</li> <li>Numero de Celular</li> <li>E-mail</li> <li>Proceso</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizaciones</li> <li>Conceptos</li> <li>Presentación informes</li> <li>Revisión por la Dirección.</li> <li>Realizar la Contratación</li> <li>Control Interno Disciplinario</li> <li>Asesoría Jurídica</li> <li>Representación Judicial y Extrajudicial</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>Reporte de avance MIPG</li> <li>Contar con la Entrega del informe de gestión para evaluar y continuar con las actividades pendientes de desarrollar.</li> <li>Asignación de funciones para la realización de las tareas asignadas inherentes a la Dirección Jurídica.</li> <li>La documentación y actividades desarrolladas por la Dirección Jurídica, cumpla con los requisitos normativos.</li> </ul> <b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad en:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Firmas en documentos</li> <li>Visto Bueno</li> <li>Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>Acciones para mejorar la competencia del personal</li> <li>Poder contar con un profesional en Derecho con experiencia para garantizar la legalidad de los procedimientos administrativos.</li> </ul> </li> <li>Apoyo en Eventos Adversos</li> <li>Participación en Simulacros</li> <li>Ejecutar las acciones de Secretaría General de la Junta Directiva de EPA ESP.</li> </ul>						
			Contratistas, interventores	<ul style="list-style-type: none"> <li>País</li> <li>Departamento</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>Identificación</li> <li>Numero Teléfono Fijo</li> <li>Numero de Celular</li> <li>E - mail</li> <li>Proceso</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizaciones</li> <li>Conceptos</li> <li>Presentación informes</li> <li>Solicitud de Certificados</li> <li>Supervisión e Interventorías de Contratos</li> <li>Realizar la Contratación</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>Contar con la asignación de las obligaciones contractuales encaminadas a cumplir con el</li> </ul> <b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad en:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Firmas en documentos</li> <li>Visto Bueno</li> <li>Respuesta oportuna PQRDS</li> <li>Respuesta oportuna a solicitudes</li> <li>Competencia y continuidad en el desarrollo de las actividades contractuales.</li> </ul> </li> <li>Generación oportuna de Actas</li> <li>Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> </ul>			
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>País</li> <li>Departamento</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Numero de Teléfono Fijo</li> <li>E-Mail</li> <li>Matricula</li> <li>Actividad Económica</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)				<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>PQRDS</li> <li>Conceptos Jurídicos</li> </ul>			

Entidad		Empresas Públicas de Armenia ESP		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección		Dirección Jurídica y Secretaría General		24			05	02	
Procesos		Dirección Jurídica y Secretaría General							
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"> <li>NIT</li> <li>Razón Social</li> <li>Representante Legal</li> <li>Identificación Representante</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Nombre de Contacto</li> <li>Teléfono de Contacto</li> <li>Sector</li> <li>Nivel</li> <li>Tipo de Servicio</li> </ul>	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)	<b>Requisitos y necesidades</b>						
			• Autorizaciones						
			• Conceptos						
			• Presentación informes						
			• Representación Judicial y Extrajudicial						
			• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos						
			• Reporte de avance MIPG						
			• Las solicitudes de información y normatividad expedida por estos entes de control.						
			• Programación de Auditoria especial.						
			<b>Expectativas</b>						
Oportunidad en:									
• Firmas en documentos									
• Visto Bueno									
• Respuesta oportuna a PQRDS									
• Aplicación de los programs de gestión documental.									
• Realizar la defensa judicial de manera efectiva y cumplir con todos los requisitos legales en la presentación y contestación de demandas.									
• Las respuestas de las solicitudes de información.									
• Disponibilidad de la documentación a auditar.									
Suministro de Información									
Entidades Privadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>NIT</li> <li>Razón Social</li> <li>Representante Legal</li> <li>Identificación Representante</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Teléfono</li> <li>Nombre de Contacto</li> <li>Teléfono de Contacto</li> <li>Tipo de Servicio</li> <li>Actividad Principal</li> </ul>	Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>						
			• Suministro de Información						
			• Autorizaciones						
			• Conceptos						
			• Presentación informes						
			• Realizar la Contratación						
			• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos						
			<b>Expectativas</b>						
			Oportunidad en:						
			• Respuesta oportuna a PQRDS						
• Firmas en documentos									
• Visto Bueno									
• Solicitud de Certificados									
• Supervisión e Interventorías de Contratos									

Entidad		Empresas Públicas de Armenia ESP		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección		Dirección de Comunicaciones		24			05	02	
Procesos		Dirección de Comunicaciones							
<b>Ficha Resumen Caracterización</b>									
Identificación del grupo	Variables relacionadas con el grupo	Parte interesada	Necesidades, Expectativas y Requisitos del grupo de valor						
<b>Personas / Grupos de valor</b>		<b>Personas Naturales</b>							
<b>Funcionarios, supervisores, Auditores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección</li> <li>Ciudad</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>Identificación</li> <li>Numero Teléfono Fijo</li> <li>Numero de Celular</li> <li>E-mail</li> <li>Proceso</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizaciones</li> <li>Conceptos</li> <li>Revisión por la Dirección.</li> <li>Presentación informes</li> <li>Plan de Comunicaciones</li> <li>Participación en Simulacros</li> <li>Solicitud de Información a los procesos</li> <li>Mejora en la comunicación Interna</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>Reporte de avance MIPG</li> <li>Servicio de acompañamiento de las actividades de la entidad.</li> <li>Cumplir con las funciones asignadas.</li> <li>Solicitud de publicación de información en la Página Web.</li> </ul> <b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Firmas en documentos</li> <li>Visto Bueno</li> <li>Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>Acciones para mejorar la competencia del personal</li> <li>Apoyo en eventos adversos</li> <li>Apoyo a las actividades de Participación Ciudadana y Responsabilidad social empresarial</li> <li>Divulgación de la información a Nivel Interno y Externo</li> <li>Comunicación a los Usuarios y Partes Interesadas</li> <li>Cumplimiento de las metas del plan de comunicaciones.</li> <li>Cumplimiento de los indicadores.</li> </ul>						
			<b>Contratistas, interventores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>País</li> <li>Departamento</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>Identificación</li> <li>Numero Teléfono Fijo</li> <li>Numero de Celular</li> <li>E - mail</li> <li>Proceso</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizaciones</li> <li>Conceptos</li> <li>Presentación informes</li> <li>Solicitud de Certificados</li> <li>Supervisión e Interventorías de Contratos</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>Grupo de trabajo que cumpla las diferentes funciones y actividades; y sirvan de apoyo en la dirección y a los diferentes procesos.</li> <li>Servicio de acompañamiento en campañas y publicaciones para redes, y fuentes oficiales de la entidad.</li> </ul> <b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Firmas en documentos</li> <li>Visto Bueno</li> <li>Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>Respuesta oportuna a solicitudes</li> <li>Generación oportuna de Actas</li> <li>Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos</li> <li>Publicaciones, campañas, acompañamiento noticias y generación de piezas sean de calidad y oportunas.</li> </ul>			
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>País</li> <li>Departamento</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Numero de Teléfono Fijo</li> <li>E-Mail</li> <li>Matricula</li> <li>Actividad Económica</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)				<b>Requisitos y necesidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Información confiable, oportuna</li> <li>Entrevistas en medio de comunicación</li> <li>Garantizar el cumplimiento de requisitos en la pagina Web</li> <li>Acceso a la página web de EPA y canales oficiales de la entidad, para realizar diferentes consultas sobre servicios, trámites y demás información de la EPA.</li> <li>Atención a PQRDS</li> <li>Atención al usuario por medio de la Página Web y redes sociales de la EPA.</li> </ul> <b>Expectativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad en la publicación de información en la sede electrónica y en las redes sociales de la EPA ESP.</li> <li>Atención oportuna de usuarios por medio de las diferentes redes sociales y página de la EPA.</li> <li>Respuesta oportuna a PQRDS</li> <li>Respuesta oportuna a solicitudes</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> </ul>			

Entidad		Empresas Públicas de Armenia ESP		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
Subgerencia y/o Dirección		Dirección de Comunicaciones		24			05	03	
Procesos		Dirección de Comunicaciones							
<b>Ficha Resumen Caracterización</b>									
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"> <li>NIT</li> <li>Razón Social</li> <li>Representante Legal</li> <li>Identificación Representante</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Nombre de Contacto</li> <li>Teléfono de Contacto</li> <li>Sector</li> <li>Nivel</li> <li>Tipo de Servicio</li> </ul>	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)	<b>Requisitos y necesidades</b>						
			• 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						
			• <i>Suministro de información.</i>						
			• <i>Cumplimiento de la ley 1712.</i>						
			<b>Expectativas</b>						
Oportunidad en:									
• Firmas en documentos									
• Garantizar el cumplimiento de requisitos en la pagina Web									
• Información confiable, oportuna									
• Comunicación a los Usuarios y Partes Interesadas									
• <i>Publicación oportuna y veraz de la ley de transparencia.</i>									
• <i>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</i>									
• <i>Estar al día en el desarrollo de compromisos y actividades; y en la presentación de evidencias.</i>									
• <i>información veraz, oportuna y confiable.</i>									
Entidades Privadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>NIT</li> <li>Razón Social</li> <li>Representante Legal</li> <li>Identificación Representante</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Teléfono</li> <li>Nombre de Contacto</li> <li>Teléfono de Contacto</li> <li>Tipo de Servicio</li> <li>Actividad Principal</li> </ul>	Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>						
			• Suministro de Información						
			• Autorizaciones						
			• Conceptos						
			• Supervisión e Interventorias de Contratos						
			• Comunicación a los Usuarios y Partes Interesadas						
			• Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos						
			<b>Expectativas</b>						
			Oportunidad en:						
			• 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									

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		24			05	06	
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							
<b>Funcionarios, supervisores, Auditores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección</li> <li>Ciudad</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>Identificación</li> <li>Numero Teléfono Fijo</li> <li>E-mail</li> <li>Proceso</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Servidores Públicos, Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>						
			. Autorizaciones						
			. Revisión por la Dirección.						
			. Presentación informes.						
			. Realizar Cargue y/o actualización de la información de Trámites y Servicios en el SUIT cuando sea solicitado.						
			• Administración de los sistemas de información y/o herramientas tecnológicas de los procesos de la Empresa.						
			• Reporte de avance del Plan de Acción MIPG.						
			. Grupo de trabajo (funcionarios y contratistas), cumplan las diferentes funciones y actividades.; y sirvan de apoyo en la DTIC y a los diferentes procesos.						
			. Servicio de acompañamiento a los procesos y Soporte de infraestructura tecnológica (redes, equipos de computo, internet).						
			• Garantizar el acceso y el funcionamiento de la página web, la Intranet, <i>Intraweb</i> , <i>internet</i> y red local de la EPA.						
			Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos						
			• Administrar y brindar Seguridad perimetral e informar sobre actualizaciones de firewall.						
			• Presentación de información oportuna.						
			. Actualización y/o modernización de la plataforma TIC; cuando sea requerido en cada vigencia.						
			. Ejercer los controles requeridos para garantizar que la infraestructura tecnológica instalada y contratada se adapte a los requerimientos de EPA ESP.						
			<b>Expectativas</b>						
			Oportunidad en:						
			• Firmas en documentos						
			. Vistos buenos y Conceptos.						
			. Implementación de nuevas herramientas tecnológicas						
			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 <i>respuestas y/o soluciones</i> oportunas y eficaces 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						
			• <i>Mejora en la edficiencia y desempeño de los procesos.</i>						
			• <i>Buen ambiente laboral.</i>						
			• <i>Ejecución de los diferentes proyectos planeados.</i>						
			• <i>Información y soporte oportuno y eficaz sobre diferentes actualizaciones, conflictos, e interrupciones en la intranet, página web, aplicaciones, internet y/o red local.</i>						
			. <i>Disponibilidad y funcionamiento de los aplicativos de manera constante.</i>						
			. <i>Integración de la Información</i>						
			. <i>Cumplimiento del objeto contractual y demás estipulado en el contrato.</i>						
			. <i>Ejecución y cumplimiento de las funciones y responsabilidades del proceso.</i>						



**Caracterización de Usuarios**

Documento Controlado
Código: DTIC-D-008
Versión: 08
Fecha de Emisión: 24/05/08
Página

<b>Contratistas, interventores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• País</li> <li>• Departamento</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Numero Teléfono Fijo</li> <li>• Numero de Celular</li> <li>• E - mail</li> <li>• Proceso</li> <li>• Tipo de Solicitud</li> </ul>	Personas Naturales. Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>	44		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Revisión por la Dirección.</li> <li>• Presentación Informes</li> <li>• Solicitud de Certificados</li> <li>• Supervisión de Contratos</li> <li>. Servicio de acompañamiento e infraestructura tecnológica (redes, equipos de computo, internet).</li> <li>. Acceso a la intranet , Intranet y página web de EPA .</li> <li>• Conocimiento y Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos internos y externos consignados en listado maestro de documentos de la Dirección TIC.</li> <li>. Conocimiento del objetivo, actividades a desarrollar en el proceso y de la razón de ser de la empresa.</li> </ul>	<b>Expectativas</b>		
			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;">Oportunidad en:</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Firmas en documentos</li> <li>. Vistos buenos y Conceptos.</li> <li>. Implementación de nuevas herramientas tecnológicas con hardware y software.</li> <li>Controles requeridos para garantizar que la infraestructura tecnológica instalada y contratada se adapte a los requerimientos de EPA ESP.</li> <li>. Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos.</li> <li>. Respuesta oportuna a solicitudes.</li> <li>. Garantía en el funcionamiento y soporte permanente en los diferentes sistemas hardware y software que utilicen en la EPA.</li> </ul> </td> </tr> </table>	Oportunidad en:	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Firmas en documentos</li> <li>. Vistos buenos y Conceptos.</li> <li>. Implementación de nuevas herramientas tecnológicas con hardware y software.</li> <li>Controles requeridos para garantizar que la infraestructura tecnológica instalada y contratada se adapte a los requerimientos de EPA ESP.</li> <li>. Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos.</li> <li>. Respuesta oportuna a solicitudes.</li> <li>. Garantía en el funcionamiento y soporte permanente en los diferentes sistemas hardware y software que utilicen en la EPA.</li> </ul>	
Oportunidad en:	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Firmas en documentos</li> <li>. Vistos buenos y Conceptos.</li> <li>. Implementación de nuevas herramientas tecnológicas con hardware y software.</li> <li>Controles requeridos para garantizar que la infraestructura tecnológica instalada y contratada se adapte a los requerimientos de EPA ESP.</li> <li>. Evaluación de Actividades ejecutadas en el marco de los contratos.</li> <li>. Respuesta oportuna a solicitudes.</li> <li>. Garantía en el funcionamiento y soporte permanente en los diferentes sistemas hardware y software que utilicen en la EPA.</li> </ul>					
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación oportuna de Actas</li> <li>. Buen ambiente laboral.</li> <li>. Información oportuna y eficaz sobre diferentes actualizaciones, conflictos e interrupciones en la intranet, página web, firewall, aplicaciones, internet y/o red local.</li> </ul>			

		Caracterización de Usuarios		Documento Controlado		
				Código: DTIC-D-008		
Entidad		Empresas Públicas de Armenia ESP		Versión: 08		
Subgerencia y/o Dirección		Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones		Fecha de Emisión: 24/05/08		
Procesos		Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones		Página		
				AA	MM	DD
				24	05	07
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"> <li>Identificación</li> <li>Nombres</li> <li>Apellidos</li> <li>País</li> <li>Departamento</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Numero de Teléfono Fijo</li> <li>E-Mail</li> <li>Matricula</li> <li>Actividad Económica</li> <li>Tipo de Solicitud</li> </ul>	Usuarios de los Servicios Prestados Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>			
			Acceso a la página web de EPA; para realizar diferentes consultas sobre servicios, trámites y demás información de la EPA.			
			<b>Expectativas</b>			
			Oportunidad en:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar el funcionamiento de la página web</li> </ul>		
Personas / Grupos de valor		Organizaciones				
Entidades Publicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>NIT</li> <li>Razón Social</li> <li>Representante Legal</li> <li>Identificación Representante</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Nombre de Contacto</li> <li>Teléfono de Contacto</li> <li>Sector</li> <li>Nivel</li> <li>Tipo de Servicio</li> </ul>	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)	<b>Requisitos y necesidades</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar informes requeridos</li> <li>Suministro de Información.</li> <li>Información sobre el manejo de los recursos de la empresa.</li> <li>Conocimiento y entendimiento por parte de Empresas Públicas de Armenia en cuanto a las normas y leyes brindadas por Mintic.</li> <li>Actualización permanente de la información de Mintic en la EPA.</li> <li>Aplicación de los diferentes requerimientos del Mintic en la EPA.</li> <li>Información sobre la gestión de la empresa.</li> </ul>			
			<b>Expectativas</b>			
			Oportunidad en:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejercer las responsabilidades establecidas en el Comité Digital.</li> <li>Suministro de Información de manera oportuna, confiable y veraz</li> <li>Actualización de la normatividad TI.</li> <li>Buen manejo de los recursos</li> <li>Mejorar el desempeño.</li> <li>Contribuir al cumplimiento de la normatividad de atención al ciudadano y la brindada por Mintic.</li> <li>Ejercer las responsabilidades establecidas en el comité Digital.</li> <li>Fortalecer la gestión de la empresa.</li> <li>Contribuir al cumplimiento de los compromisos con el ciudadano.</li> </ul>		
Entidades Privadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>NIT</li> <li>Razón Social</li> <li>Representante Legal</li> <li>Identificación Representante</li> <li>Ciudad</li> <li>Dirección</li> <li>Teléfono</li> <li>Nombre de Contacto</li> <li>Teléfono de Contacto</li> <li>Tipo de Servicio</li> <li>Actividad Principal</li> </ul>	Organizaciones Empresas Privadas Naturales Ver tabla No. 1 (Clasificación Grupos de Valor por Partes Interesadas)	<b>Requisitos y necesidades</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministro de Información</li> <li>Cumplimiento de los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos</li> <li>Información del Sistema de Gestión Integrado disponible para auditorias.</li> <li>Aplicación y conocimiento de la norma ISO 9001: 2015 en empresas Públicas de Armenia.</li> </ul>			
			<b>Expectativas</b>			
			Oportunidad en	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.</li> <li>Estar al día en el desarrollo de compromisos y actividades; y en la presentación de evidencias.</li> <li>Información veraz, oportuna y confiable.</li> </ul>		