



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

Documento Controlado		
Código:	GG-PP-005 Anexo 2	
Versión:	17	
Fecha e Emisión:	24-01-29	
Página:	1 / 3	

Subgerencia o Dirección	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	Identificación		Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Beneficia a			Formula del Indicador	Fecha de Actualización						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes						
			Trámite	Procedimiento Administrativo (Servicios)				Cliente Interno	Usuarios	Entidades		Meta	Fecha												
													Inicial			Final									
			AA	MM				DD	AA	MM		DD													
Dirección TIC	Dirección TIC	Dirección Tecnología de la información y las comunicaciones (Dirección TIC)	X	X	Todos los Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Publicas de Armenia ESP	Se cuenta con: • DTIC-M-001 Manual de Usuario para la creación, actualización, eliminación y/o Racionalización de Trámites, Servicios y OPAS en el SUIT. • DTIC-P-002 Procedimiento: Trámites, Servicios y OPAS • Registro "DTIC-R-005 Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS Actualización" • Registro DTIC-R-011 Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS Creación y Eliminación • usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma SUIT para incluir o actualizar o eliminar Trámites, Servicios y OPAS.	• Recordatorio trimestral a los demás procesos sobre la importancia de realizar actualización de trámites, servicios y OPAS. • Cumplimiento de la actividad "Cargue de Trámites, y Servicios y OPAS, al SUIT". • Recibir de parte de los procesos responsables de los trámites y servicios; las solicitudes y "Hojas de Vida de Trámites, y Servicios y OPAS - DTIC-R-005 y DTIC-R-011"; verificando el correcto diligenciamiento de dichas Hojas de Vida. • Realizar cargue, actualización y/o eliminación de los trámites, servicios y/o OPAS solicitados en la página del SUIT; y posteriormente solicitar su actualización o publicación en la página Web de EPA ESP. • Envío de respuesta al proceso solicitante, una vez Dirección de Comunicaciones realice la actualización en la página de dichos trámites.	X	X	X	100%	. 1 Circular Trimestral Numero de actualizaciones de tramites, servicios y/o OPAS en el SUIT, trimestral * 100/Numero de solicitudes de actualizaciones de tramites, servicios y/o OPAS, en el SUIT trimestral						24	01	2	24	12	31	Publicación actualizada en el SUIT de los Trámites, Servicios y OPAS solicitados. • Solicitud Enviada a Comunicaciones para la actualización de los trámites, Servicios y OPAS en la página Web de EPA ESP.	Director DTIC
Dirección Comercial	Dirección Comercial	Director Comercial	X		Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP.	•El Trámite se encuentra publicado en el SUIT • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. •En la plataforma del SUIT el trámite cuenta con los requisitos e información requerida para uso del usuario. • Adicionalmente en el área de Atención al Usuario se relaciona la información de manera verbal y/o física de ser requerida.	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.			X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas			24	01	31	24	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP..".	Director Comercial		
				X	"Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Se expide la Certificación de paz y salvo de la factura verificando los requisitos establecidos y generándolo en medio físico para solicitante.	• Mantener actualizado los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la página Web			X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas			24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado • Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Director Comercial		
				X	"Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público"	•El Trámite se encuentra publicado en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.			X	X	100%	No. de certificados expedidos *100 No. Certificados solicitadas			24	01	31	24	12	31	100% de Certificación de paz y salvo de la factura solicitados generados.	Director Comercial		
				X	"Cambio en la factura de servicio público"	•El Trámite se encuentra publicado en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.			X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas			24	01	31	24	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público".	Director Comercial		
				X	"Suspensión de servicio público"	•El Trámite se encuentra publicado en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.			X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas			24	01	31	24	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Suspensión de servicio público"	Director Comercial		
				X	"Restablecimiento de servicio público"	•El Trámite se encuentra publicado en el SUIT	• Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.			X	X	100%	Acciones específicas Ejecutadas *100 Acciones específicas programadas			24	01	31	24	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Restablecimiento de servicio público"	Director Comercial		



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

Documento Controlado		
Código:	GG-PP-005 Anexo 2	
Versión:	17	
Fecha de Emisión:	24-01-29	
Página:	2 / 3	

Subgerencia o Dirección	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	Identificación		Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Beneficia a			Meta	Formula del Indicador	Fecha de Actualización						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes
			Trámite	Procedimiento Administrativo (Servicios)				Cliente interno	Usuarios	Entidades			Fecha							
													Inicial			Final				
													AA	MM	DD	AA	MM	DD		
Subgerencia Técnica	Gestión Planeación Técnica	Subgerente Técnico y/o Gestor de Planeación Técnica	X		"Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	<ul style="list-style-type: none"> El Trámite se encuentra publicado en el SUIT Se tienen establecidos y publicados los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Se tienen publicados los requisitos para la disponibilidad de los Servicios de Acueducto Alcantarillado y Aseo, en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	Subgerente Técnico	
			X		"Conexión a los servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> El Trámite se encuentra publicado en el SUIT 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Conexión a los servicios públicos".	Subgerente Técnico	
	X	Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con los requisitos para la aprobación y liquidación de planos. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos"/ "Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción" 					
	X	Solicitud de Calibración de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicados en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 					
	X	Caracterización de agua tratada	<ul style="list-style-type: none"> Prestación del servicio documentado bajo el Procedimiento Aseguramiento de la validez de los resultados de ensayos fisicoquímicos e instrumentales (LECA-P-006) y Procedimiento Aseguramiento de la validez de los resultados de los ensayos Microbiológicos (LECA-P-007) 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web 	X		100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Encuesta de satisfacción del cliente Satisfactoria					
Subgerencia Técnica	Laboratorio de Calibración de Medidores	Subgerente Técnico y/o Profesional Especializado (Director Técnico)	X		Solicitud de Calibración de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicados en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Subgerente Técnico	
				X	Caracterización de agua tratada	<ul style="list-style-type: none"> Prestación del servicio documentado bajo el Procedimiento Aseguramiento de la validez de los resultados de ensayos fisicoquímicos e instrumentales (LECA-P-006) y Procedimiento Aseguramiento de la validez de los resultados de los ensayos Microbiológicos (LECA-P-007) 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web 	X		100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Encuesta de satisfacción del cliente Satisfactoria		
				X	Retiro e Instalación de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> El Procedimiento Administrativo se encuentra publicado en el SUIT 	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Retiro e Instalación de Medidores"		
				X	Construcción de Acometidas de Acueducto nueva o reposición	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos los lineamientos para Construcción de Acometidas de Acueducto nueva o reposición y sus costos 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Se tiene publicado en la página Web link "Trámites y Servicios" / "listado trámites y servicios". Conexión a los servicios públicos. 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" Mantener actualizada la publicación en el SUIT 		
Gestión Control Pendidas	Gestor Control Pendidas		X		"Independización de servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> El Procedimiento Administrativo se encuentra publicado en el SUIT 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Se tiene publicado en la página Web link "Trámites y Servicios" / "listado trámites y servicios". Conexión a los servicios públicos. 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Independización de servicios públicos"	Subgerente Técnico	
			X		"Instalación temporal del servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> El Procedimiento Administrativo se encuentra publicado en el SUIT 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas *100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Mantener actualizada la publicación en el SUIT "Instalación temporal del servicios públicos"		



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

Documento Controlado		
Código:	GG-PP-005 Anexo 2	
Versión:	17	
Fecha e Emisión:	24-01-29	
Página:	3 / 3	

Subgerencia o Dirección	Proceso	Responsable de la Actualización, medición y racionalización	Identificación		Nombre del Tramite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Situación Actual	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Beneficia a			Formula del Indicador	Fecha de Actualización						Resultados Esperados	Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes	
			Tramite	Procedimiento Administrativo (Servicios)				Cliente interno	Usuarios	Entidades		Meta	Fecha							
													Inicial			Final				
													AA	MM	DD	AA	MM			DD
Subgerencia de Aguas	Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Tratamiento de Aguas Residuales	X		Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	Se tiene establecido y publicado en la pagina Web de EPA en listado de tramites y servicios que las solicitudes deberán ser atendidas a través, del correo gtaresiduales@epa.gov.co	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicado el trámite en el Portal del Estado en "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". • Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005.	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	Subgerente de Aguas	
	Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Subgerente de Recolección y Transporte de Aguas Residuales		X	1. Inspección de Redes con Equipo de Video.	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	• Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Inspección de Redes con Equipo de Video" • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".		
Subgerencia de Aguas	Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Subgerente de Aguas y/o Gestor de Transporte de Aguas Residuales		X	2. Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión.	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	• Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión" • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos".	Subgerente de Aguas	
			X		3. Reposición de Acometidas domiciliarias de alcantarillado.	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	• Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Reposición de Acometidas domiciliarias de alcantarillado." • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos".		
Subgerencia de Aseo	Gestión Aseo	Subgerente y/o Gestor de Aseo	X		Recolección de Residuos Especiales	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. • En el proceso se cuenta con aplicación para administrar y hacer el seguimiento a las solicitudes realizadas por los usuarios. • Los usuarios solicitan el servicio, vía: telefónica, presencial, escrita o en medio digital en la pagina web de la empresa; • Cuando es necesario se realiza un aforo y luego se programa la atención.	• Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para la recolección de residuos especiales" • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".		
			X		Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y espectáculos masivos	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Los organizadores del evento realizan la solicitud por escrito en medio físico, o medio digital en la página web de la empresa.	• Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos" • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Subgerente Aseo	
			X		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT".	• Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Especificaciones Técnicas para las unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos" • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".		
Subgerencia de Aseo	Gestión Aseo	Subgerente y/o Gestor de Aseo	X		Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	• Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos, el cual contiene link que lleva al portal del SUIT".	• Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP" • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".		
Dirección Jurídica y Secretaría General	Dirección Jurídica y Secretaría General	Director Jurídico y Secretario General		X	Expedición de Certificado de Contratos	Se le informan a los peticionarios cuando se acerca a la Dirección Jurídica y Secretaría General de los requisitos para la expedición de certificados contractuales	• Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	X	X	100%	<u>Acciones específicas Ejecutadas x100</u> Acciones específicas programadas	24	01	31	24	12	31	Documento actualizado: • En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Contratos" • Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Director Jurídico y Secretario General	

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