Fundación
Grupo epm

Trámite: En un trámite hay una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural, persona jurídica-), Tiene soporte normativo interno y/o externo, el usuario ejerce un derecho o cumple una obligación. Se entiende por trámite el conjunto de pasos o la serie de acciones llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado servicio o garantizar la prestación adecuada del mismo, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad dentro de nuestros procesos, programas o proyectos, la debida ejecución y control de acciones propias de la Fundación, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos o acceso a los beneficios de la Entidad. El trámite se inicia cuando el interesado lo activa a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la entidad se pronuncia sobre éste, aceptándolo o denegándolo.

Servicio: Es el conjunto de requisitos mínimos para acceder a los beneficios ofrecidos por la Entidad a través de sus programas y proyectos. Los servicios son propios de nuestra oferta en el marco de la operación de nuestros programas y proyectos, no obedecen a una normatividad interna o externa y es potestad de la

Vigencia: 2026

Inventario de trámites y/o servicios Fundación Grupo EPM						
Proceso/área/proyecto/programa	**Tipo (trámite o servicio)**	**Nombre del trámite o servicio**	**Descripción**	**Dirigido a : Grupo EPM/Usuarios/Ciudadanos/Empresas/Aliados/Entes de control/Empleados/Entre otros**	**Dirección o Jefatura Responsable**	**Medio (presencial/virtual/telefónica)**
Coordinación de Estrategia y Desempeño Organizacional	Trámite	PQRSDF	Proceso por el cual los grupos de interés presentan ante la organización peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Planeación	Virtual/telefónica/Presencial
Biblioteca EPM	Servicio	Préstamo de material bibliográfico	Acceso al préstamo de material bibliográfico impreso y digital	Grupos de interés/Grupo EPM	Dirección de Programas	Presencial/Virtual
Biblioteca EPM	Servicio	Referencia y orientación al usuario	Este servicio se presta de manera personalizada para responder a consultas precisas y datos puntuales de los usuarios.	Grupos de interés/Grupo EPM	Dirección de Programas	Virtual/telefónica/Presencial
Biblioteca EPM, UVA	Servicio	Servicio de Internet, audio y video	La Biblioteca EPM permite la utilización de Internet y la consulta de material audiovisual para fines académicos, investigativos, recreativos y culturales. El programa UVA ofrece servicio de internet gratuito para lo comunidad	Grupos de interés/Grupo EPM	Dirección de Programas	Presencial
Biblioteca EPM	Servicio	Servicios de consulta en salas y referencia especializada	Este servicio se refiere a los diferentes espacios donde los usuarios pueden hacer uso de la consulta de todos los recursos bibliográficos (físicos y electrónicos) con los que cuenta la Biblioteca EPM	Grupos de interés/Grupo EPM	Dirección de Programas	Presencial
Biblioteca EPM	Servicio	Conmutación bibliográfica	Es la obtención de información en otras Bibliotecas con las que se tenga convenio, cuando el usuario requiere documentos y artículos especializados no disponibles en las colecciones propias de la Biblioteca.	Grupos de interés/Grupo EPM	Dirección de Programas	Virtual/telefónica/Presencial
Biblioteca EPM	Servicio	Elaboración de bibliografías	Listados de referentes bibliográficos en un área específica o temas de interés, que estén disponibles en la Biblioteca EPM	Grupos de interés/Grupo EPM	Dirección de Programas	Virtual
Biblioteca EPM	Servicio	Acceso y consulta en bases de datos	Consulta de artículos en texto completo o referencial de las bases de datos especializadas suscritas por la Biblioteca, en las áreas de ciencia, industria, medio ambiente, tecnología, legislación o libros electrónicos.	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Virtual
Biblioteca EPM	Servicio	Alfabetización informacional – ALFIN	El programa de Alfabetización Informacional está dirigido al desarrollo de habilidades de búsqueda, uso y apropiación de la información, como parte de las estrategias que se implementan en las unidades de información para reducir la brecha digital	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial/Virtual

Biblioteca EPM	Servicio	Actividades de promoción de la lectura	Se encarga de aportar a la formación de los públicos de interés de la Biblioteca EPM, en torno al conocimiento en ciencia y tecnología, al acceso al arte, la cultura y al uso de la información, a través de la lectura y la escritura.	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial/Virtual
Biblioteca EPM	Servicio	Voces y Lecturas	A través del lector Opelec ClearReader, brindamos acceso a la lectura en voz alta de libros, revistas y periódicos en diferentes idiomas para personas con discapacidad visual. Ampliamos el texto en pantalla, facilitando la lectura para aquellos con baja visión. Queremos que la lectura sea accesible para todos.	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial
Biblioteca EPM	Servicio	Alerta al Día	Boletín quincenal que destaca las últimas novedades en Ciencia, Tecnología, Industria y Medio Ambiente. Recibe directamente en tu correo electrónico una selección especial de las últimas adquisiciones de la Biblioteca EPM	Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Virtual
Biblioteca EPM	Servicio	Biblioteca Viajera	Una colección itinerante de material diverso y de calidad, entre literatura y libros técnicos, ofrecemos opciones para todos los gustos.	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial
Biblioteca EPM, Parque de los Deseos y Casa de la Música, Museo del Agua, UVA.	Servicio	Visitas guiadas/recorridos dirigidos	Recorrido por las instalaciones del espacio que permite conocer su historia, servicios ofrecidos y espacios disponible para el uso de la comunidad. En el caso del Museo, estas visitas se consideran como una acción educativa pues su objetivo está orientado a educar en agua y cambio climático. Para el caso del párque de los deseos, tenemos el recorrido taller, el cual es una acción educativa para promover el sistema de experiencias agroecologicas	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial
Biblioteca EPM, Parque de los Deseos y Casa de la Música, Museo del Agua, UVA, Agua Para la Educación, Hidrofonías voces y sonidos comunitarios del agua, Transmisión y distribución de energía, Educación a clientes, Fortalecimiento de Organizaciones Productivas, Líderes Gestores de la Buena Energía, Educación Ambiental, Convenio Gobernación	Servicio	Conversatorios, Conferencias, Cursos, talleres, actividades formativas y Exposisiones, fortalecimiento de iniciativas socio ambientales, actividades investigativas, concursos, mejoramientos de entornos, diplomados, carruseles, tomas barriales, jornadas de sostenibilidad, jornadas de sensibilización, salidas pedagógicas con comunidad, actividades informativas, capacitaciones	Se realizan de acuerdo a la programación definida para cada uno de los públicos alineados a la estrategia de la Fundación Grupo EPM	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas Dirección de Proyectos	Presencial/Virtual
Biblioteca EPM	Trámite	Solicitud de constancia de asistencia a los cursos, talleres y actividades formativas	Solicitud de documento donde conste que el usuario se encuentra inscrito a uno de los cursos que se realizan en la Biblioteca.	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial/Virtual
Biblioteca EPM	Trámite	Inscripciones	Solicitud de inscripción a los cursos, talleres y actividades formativas	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Virtual

Biblioteca EPM	Trámite	Solicitud de constancia de participación en exposiciones	Solicitud de documento donde se informa que el artista realizó una exposición en la Biblioteca.	Artistas que presentaron una obra en la Exposición en la cual no medió un contrato o convenio.	Dirección de Programas	Presencial/Virtual
Parque de los Deseos	Servicio	Clases de Aeróbicos	Sesiones de actividad física en asocio con el ÍNDER que propicia hábitos saludables	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial
Parque de los Deseos	Servicio	Conciertos	Conciertos programados en alianza con las agrupaciones musicales que ensayan en la casa de la música	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial
UVA	Servicio	Salidas pedagógicas con la comunidad	De acuerdo a la oferta programática se realizan unas salidas pedagógicas que buscan enriquecer los conocimientos previamente adquiridos con base en la Educación para el Desarrollo Sostenible	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial
Biblioteca EPM, Parque de los Deseos y Casa de la Música, Museo del Agua, UVA.	Servicio	Itinerancias	Se refiere al desarrollo de las acciones educativas por fuera de los espacios admistrados y/o operados por la Fundación Grupo EPM	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial
Educación Superior	Trámite	Acuerdo de pago	Se realiza un acuerdo de pago con el estudiante y/o con el codeudor del crédito, cuándo no pueden cancelar el valor de la cuota establecida por el contrato de otorgamiento del crédito o cuándo hubo un incumplimiento por parte del estudiante en la cancelación del crédito y se deben pactar nuevas fechas de pago y montos	Beneficiarios Fondo EPM Regional	Dirección de Programas	Presencial/Virtual
Educación Superior	Trámite	Certificados	Desde el programa se realizan diferentes certificados que solicitan los estudiantes por haber pertenecido al programa; Así mismo, se gestiona en compañía de otras áreas, la certificación de paz y salvo de los beneficiarios, cuando culminar el proceso de pago del crédito con la Fundación Grupo EPM	Beneficiarios Fondo EPM Regional	Dirección de Programas	Presencial/Virtual
Coordinación de Compras y Contrataciones	Trámite	Registro de proveedores	Formato que contiene la información básica de los proveedores de bienes y servicio que deben o desean ser inscritos en la base de datos de la Fundación Grupo EPM	Proveedores	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual
Coordinación de Compras y Contrataciones	Trámite	Participación en procesos de adquisición de ByS adelantados por solicitud abierta	Envío de propuestas comerciales y económicas, que responden a las solicitudes de oferta de modalidad abierta que se publican a través de la pagina web de la Fundación Grupo EPM.	Proveedores	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual
Coordinación de Compras y Contrataciones	Trámite	Solicitud de Certificados de contratos	Solicitud de documento donde se certifica las relaciones contractuales con la Fundación Grupo EPM.	Contratistas/Aliados	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual
Coordinación de Gestión Humana y Servicios Administrativos	Trámite	Solicitud de Paz y Salvo	Solicitud de paz y salvo donde conste que el funcionario no tiene información en calidad de préstamo del CAD, que la cartera de activos a su nombre esta completa y que se han inactivado los permisos como empleado de la Fundación en los servicios TI.	Dirigido a :Empleados/exempleados	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual
Biblioteca EPM, Parque de los Deseos y Casa de la Música, Museo del Agua, UVA.	Trámite	Solicitud de reserva y/o alquiler de espacios	Solicitud para reservar y/o alquilar un espacio para algún evento, reunión o actividad	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Virtual
Coordinación de Servicios Administrativos	Servicio	Diligencias de mensajería	Facilitar la gestión y entrega de documentos, paquetes y otros materiales de manera eficiente, en el área metropolitada de Medellín	Colaboradores	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual/presencial
Coordinación de Servicios Administrativos	Servicio	Solutic	Enlace para reportar incidentes al área de servicios TI y sus sistemas, ERP, SAIA…	Colaboradores	Dirección Administrativa y Financiera	virtual

Coordinación de Servicios Administrativos	Trámite	Presentar propuesta para colocación de local comercial	Publicación en pagina web los locales comerciales disponibles para su colocación.	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores/Empresas	Dirección Administrativa y Financiera	virtual
Coordinación de Servicios Administrativos	Servicio	Atención consulta y préstamo de documentos	Facilitar la consulta interna y/o externa de documentos que hacen parte del archivo central y de gestión de la Fundación Grupo EPM	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección Administrativa y Financiera	Presencial/Virtual
Coordinación de Servicios Administrativos	Servicio	Consulta de radicados en SAIA	Ofrecer información sobre la trazabilidad del estado de los radicados de comunicados, PQRSDF, facturas entre otros.	Dirigido a : Grupo EPM/Usuarios/Ciudadanos/Empresas/Aliados/Entes de control/Empleados/Entre otros	Dirección Administrativa y Financiera	Presencial/Virtual
Coordinación de Gestión Humana	Trámite	Inscripción a procesos de selección	Por medio de la página web de la Fundación a traves del link que enlaza con la plataforma de selección	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual
Coordinación de Gestión Humana	Trámite	Solicitud colilla de pago	A través de correo electrónico los empleados solicitan las colillas de pago de la nómina.	Colaboradores	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual
Coordinación de Gestión Humana	Trámite	solicitud de certificados laborales, Ingresos y retenciones	Solicitar certificados laborales, ingresos y retenciones de colaboradores o excolaboradores de la Fundación Grupo EPM	Colaboradores/excolaboradores	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual
Coordinación Financiera	Trámite	Certificados de retención en la fuente, ICA, IVA y estampilla	Documento solicitado por los proveedores donde registra los valores retenidos por la Fundación Grupo EPM (Retención en la fuente, ICA, IVA y estampilla)	Proveedores	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual / telefónica
Coordinación Financiera	Servicio	Atención consultas usuarios externos	Orientar a los usuarios que lo soliciten frente a temas contables, tributarios y financieros.	Usuarios, ciudadanos, aliados, entre otros.	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual/telefónica/Presencial
Coordinación Financiera	Trámite	Pagos en línea y PSE	En la página de la Fundación se encuentra el Botón PSE, para la realización de pagos de los empleados, becarios y concesionarios de la Fundación, de forma electrónica, facilitando la identificación de los mismos	Concesionarios, becarios, empleados	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual