

# Fundación 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:** 2025

Inventario de trámites y/o servicios Fundación 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 la 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	<p>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.</p>	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial/Virtual
Biblioteca EPM	Servicio	Voces y Lecturas	<p>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.</p>	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial
Biblioteca EPM	Servicio	Alerta al Día	<p>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</p>	Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Virtual
Biblioteca EPM	Servicio	Biblioteca Viajera	<p>Una colección itinerante de material diverso y de calidad, entre literatura y libros técnicos, ofrecemos opciones para todos los gustos.</p>	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	<p>Recorrido por las instalaciones del espacio que permite conocer su historia, servicios ofrecidos y espacios disponibles 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 parque de los deseos, tenemos el recorrido taller, el cual es una acción educativa para promover el sistema de experiencias agroecológicas</p>	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 y Ambiente para la Vida, Hidrofonías, voces y sonidos comunitarios del agua, Transmisión y distribución de energía, Educación a clientes	Servicio	Conversatorios, Conferencias, Cursos, talleres, actividades formativas y Exposiciones, fortalecimiento de iniciativas socio ambientales, actividades investigativas, concursos, mejoramientos de entornos, diplomados, carros, tomas barriales, jornadas de sostenibilidad, jornadas de sensibilización, salidas pedagógicas con comunidad, actividades informativas, capacitaciones	<p>Se realizan de acuerdo a la programación definida para cada uno de los públicos alineados a la estrategia de la Fundación EPM</p>	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	<p>Solicitud de documento donde conste que el usuario se encuentra inscrito a uno de los cursos que se realizan en la Biblioteca.</p>	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Presencial/Virtual
Biblioteca EPM	Trámite	Inscripciones	<p>Solicitud de inscripción a los cursos, talleres y actividades formativas</p>	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección de Programas	Virtual
Biblioteca EPM	Trámite	Solicitud de constancia de participación en exposiciones	<p>Solicitud de documento donde se informa que el artista realizó una exposición en la Biblioteca.</p>	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 administrados y/o operados por la Fundación 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 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 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 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 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 está 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 metropolitana 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 EPM	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección Administrativa y Financiera	Presencial/Virtual

Coordinación de Servicios Administrativos	Servicio	Consulta de radicados en SAI A	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	Solicitud práctica	Envío de hojas de vida para solicitar prácticas de formaciones técnicas, tecnológicas y profesionales al correo convocatorias@fundacionepm.org.co	Grupos de interés/Grupo EPM/Colaboradores	Dirección Administrativa y Financiera	Virtual
Coordinación de Gestión Humana	Trámite	Inscripción a procesos de selección	Por medio de la página web de la Fundación a través 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 collilla de pago	A través de correo electrónico los empleados solicitan las collillas 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 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 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