PROPUESTA DE SERVICIOS

Propuesta de coordinación convenio ISVIMED - EPM

Proponente CLAUDIA PATRICIA GÓMEZ ESTRADA

Ciudad Medellín

Fecha 10 de septiembre de 2026

Presentación de la propuesta

Presento esta propuesta para apoyar la coordinación entre el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín, ISVIMED, y Empresas Públicas de Medellín, EPM, en la gestión de las certificaciones de acueducto y alcantarillado requeridas para los casos de mejoramiento de vivienda que se atiendan en el marco del convenio en estudio.

El servicio se plantea con un alcance inicial y ajustable. Su función principal es mantener un flujo de información en doble vía, ordenar el seguimiento de cada caso y facilitar la interacción entre los funcionarios que las entidades designen. Las decisiones técnicas, jurídicas, presupuestales y de elegibilidad seguirán a cargo de las dependencias competentes de EPM e ISVIMED.

Contexto y necesidad

ISVIMED desarrolla mejoramientos de vivienda y EPM adelanta procesos de formalización para inmuebles que reciben los servicios de acueducto y alcantarillado de manera irregular y aún no se encuentran vinculados como clientes. Algunos hogares presentan una dificultad de secuencia: el mejoramiento requiere acreditar la disponibilidad o conexión de los servicios, mientras la formalización puede depender de que las redes internas se encuentren construidas o adecuadas técnicamente.

El convenio busca establecer una ruta coordinada para que cada entidad pueda avanzar en su objetivo. ISVIMED remitiría la información de las viviendas priorizadas para ejecutar los mejoramientos internos y EPM evaluaría cada solicitud para apoyar la formalización del servicio mediante la certificación o el documento equivalente que defina. El documento deberá indicar el estado de la conexión, la solicitud de formalización o las condiciones pendientes. Esta ruta debe quedar sujeta a validación técnica y jurídica por ambas entidades.

Objeto de la propuesta

Prestar servicios de coordinación y enlace operativo entre ISVIMED y EPM para recibir, organizar, remitir y hacer seguimiento a la información relacionada con la certificación de los servicios de acueducto y alcantarillado de las viviendas incluidas en el convenio, y apoyar el cierre de los compromisos documentales y de coordinación que correspondan.

Alcance inicial

- Gestionar el intercambio de información desde ISVIMED hacia EPM y desde EPM hacia ISVIMED.
- Hacer seguimiento a cada caso hasta obtener una certificación, un documento equivalente o una respuesta formal de EPM.
- Canalizar observaciones, faltantes y solicitudes de ajuste hacia la entidad que deba atenderlos.
- Interactuar con los funcionarios designados por las entidades para los asuntos técnicos, operativos, jurídicos y administrativos del convenio.
- Apoyar la formalización y puesta en marcha del convenio mediante control de documentos, reuniones, observaciones y compromisos.
- Preparar reportes de avance que permitan identificar casos resueltos, pendientes, devueltos y escalados.

Flujo de información en doble vía

La coordinación mantendrá trazabilidad sobre la información que entrega cada entidad y la respuesta que recibe. El flujo propuesto es el siguiente.

Etapa	Información y actuación	Responsable principal	Salida esperada
1	ISVIMED remite el listado de viviendas y la información mínima definida para el trámite.	ISVIMED	Casos recibidos y registrados
2	La coordinadora revisa integridad, identifica faltantes y solicita ajustes cuando sean necesarios.	Coordinadora	Casos completos o devueltos para subsanación
3	La coordinadora radica o canaliza los casos completos ante el punto focal de EPM.	Coordinadora y EPM	Constancia de envío o radicación
4	EPM realiza la revisión que corresponda y comunica observaciones, condiciones o resultado.	EPM	Respuesta técnica o documental
5	La coordinadora remite la respuesta a ISVIMED y gestiona las aclaraciones o subsanaciones requeridas.	Coordinadora e ISVIMED	Respuesta comunicada y acciones asignadas
6	EPM emite la certificación, el documento equivalente o una respuesta formal sobre el caso.	EPM	Documento o decisión registrada
7	La coordinadora actualiza la matriz, informa el cierre y conserva la trazabilidad documental.	Coordinadora	Caso cerrado o escalado

Responsabilidades preliminares

La siguiente distribución sirve como base de trabajo y deberá ajustarse al texto definitivo del convenio y a los procedimientos internos de las entidades.

Actor	Responsabilidades propuestas
ISVIMED	Priorizar los hogares; validar los requisitos del programa; entregar información completa; atender solicitudes de subsanación; ejecutar los mejoramientos que le correspondan; designar responsables para el convenio.
EPM	Definir el contenido y trámite de la certificación o documento equivalente; revisar los casos remitidos; comunicar requisitos técnicos y observaciones; emitir respuesta formal; ejecutar las actuaciones de formalización que le correspondan; designar responsables.
Coordinadora	Mantener el enlace en doble vía; organizar listados y soportes; revisar integridad documental; gestionar radicaciones, respuestas y subsanaciones; coordinar reuniones; llevar matrices, actas e informes; apoyar el cierre documental del convenio.

Funciones de la coordinadora

- Recibir de ISVIMED los listados de viviendas y registrar la fecha, versión, responsable y número de casos incluidos.
- Revisar que cada registro contenga la información mínima acordada. Esta revisión será de integridad y no reemplazará la validación de elegibilidad que corresponde a ISVIMED.
- Canalizar hacia EPM los casos completos, de acuerdo con el medio, formato y punto de contacto que se definan.
- Hacer seguimiento a las solicitudes hasta obtener la certificación, el documento equivalente o una respuesta formal para cada caso.
- Comunicar a ISVIMED las respuestas de EPM, incluidas observaciones, condiciones técnicas, solicitudes de información y motivos de devolución.
- Gestionar en doble vía las aclaraciones y subsanaciones, asignando responsable y fecha de seguimiento a cada pendiente.
- Mantener contacto con los funcionarios designados por las entidades y dirigir cada asunto al equipo competente.
- Convocar o apoyar reuniones de coordinación, preparar el orden del día, registrar decisiones y controlar los compromisos acordados.
- Actualizar la matriz de casos y emitir informes periódicos de avance, pendientes, tiempos y asuntos que requieran decisión.
- Identificar dificultades recurrentes y proponer ajustes operativos al flujo de información para consideración de las entidades.

Apoyo a la formalización del convenio

El apoyo a la formalización tendrá carácter operativo y documental. No sustituirá el análisis ni la aprobación de los equipos jurídicos, técnicos, financieros o directivos de las entidades. Comprenderá las siguientes actividades.

- Consolidar los insumos y antecedentes que soliciten los equipos responsables.
- Mantener control de las versiones del proyecto de convenio y de sus anexos operativos.
- Registrar las observaciones formuladas, la entidad responsable de atenderlas y su estado.
- Coordinar mesas de revisión y elaborar actas o ayudas de memoria.
- Llevar una matriz de compromisos hasta la aprobación, firma o decisión de cierre que adopten las entidades.
- Apoyar la definición del flujo, los formatos, los puntos focales, los canales de intercambio y la periodicidad de seguimiento.

Como supuesto de trabajo, el convenio se estructuraría sin transferencia de recursos entre EPM e ISVIMED. Cada entidad asumiría las obligaciones y costos propios de su competencia. Esta condición deberá ser confirmada durante la revisión jurídica, presupuestal y administrativa.

Información mínima por caso

Antes de iniciar la operación, las entidades deberán acordar el formato de remisión y las reglas de tratamiento de datos personales. Como base, la ficha de cada caso podría incluir los siguientes campos.

Grupo de información	Campos sugeridos
Identificación	Código interno del caso, nombre del titular, tipo y número de documento, datos de contacto autorizados.
Inmueble	Dirección normalizada, barrio o comuna, matrícula o referencia predial cuando aplique, coordenadas si están disponibles.
Mejoramiento	Estado de la postulación, intervención prevista, necesidad identificada en redes internas, responsable en ISVIMED.
Servicios	Estado conocido de acueducto y alcantarillado, número de solicitud o radicado previo, soportes disponibles, responsable en EPM.
Seguimiento	Fecha de envío, respuesta, observaciones, responsable de subsanar, fecha de compromiso, estado y documento de cierre.

Estados sugeridos para el seguimiento

- Recibido de ISVIMED
- En revisión de integridad
- Pendiente de información de ISVIMED
- Remitido o radicado ante EPM
- En revisión de EPM
- Con observaciones o en subsanación
- Con certificación o documento equivalente
- Con respuesta formal sin viabilidad o sujeto a condiciones
- Escalado para decisión
- Cerrado

Entregables e indicadores

La periodicidad y las metas se acordarán con la entidad contratante una vez se conozcan el volumen de casos, los tiempos internos y los canales autorizados.

Entregable	Indicador o criterio de medición	Fuente de verificación	Periodicidad
Matriz de casos	Casos registrados frente a casos recibidos. Meta por acordar.	Matriz con control de versiones	Actualización continua
Revisión de listados	Porcentaje de casos revisados sobre los recibidos. Meta por acordar.	Registro de revisión y devoluciones	Por cada remisión
Gestión ante EPM	Casos radicados o canalizados frente a casos completos. Meta por acordar.	Radicados, correos o constancias autorizadas	Por cada envío
Seguimiento de respuestas	Certificaciones, documentos equivalentes o respuestas formales obtenidas frente a casos radicados. Meta por acordar.	Respuesta de EPM vinculada al caso	Corte periódico

Entregable	Indicador o criterio de medición	Fuente de verificación	Periodicidad
Gestión de faltantes	Casos con observaciones comunicadas y responsable asignado. Meta por acordar.	Matriz y comunicaciones	Actualización continua
Tiempo de trámite	Promedio de días hábiles entre radicación y respuesta formal. Referencia por acordar.	Fechas de radicación y respuesta	Corte periódico
Reuniones y compromisos	Reuniones atendidas y compromisos cerrados frente a los vencidos. Meta por acordar.	Actas y matriz de compromisos	Según agenda
Informe de avance	Entrega del informe con casos por estado, alertas y decisiones requeridas.	Informe remitido	[Semanal, quincenal o mensual]

Mecanismos de coordinación

- Un punto focal principal y uno suplente por cada entidad.
- Un canal autorizado para el intercambio de información y documentos.
- Una reunión de seguimiento con la periodicidad que acuerden las partes.
- Una matriz única de casos y otra de compromisos, con responsables y fechas.
- Un procedimiento de escalamiento para asuntos técnicos, jurídicos o administrativos que excedan la gestión ordinaria.

Límites del servicio

- La coordinadora no certificará la viabilidad técnica ni la prestación de los servicios. Esta decisión corresponde a EPM.
- La coordinadora no determinará la elegibilidad de los hogares ni aprobará los mejoramientos. Estas decisiones corresponden a ISVIMED.
- La coordinadora no emitirá conceptos jurídicos, presupuestales o financieros ni aprobará el convenio.
- La coordinadora no garantizará un resultado favorable para todos los casos. Su responsabilidad será gestionar el trámite, la información y el seguimiento con la debida trazabilidad.
- El manejo de datos personales se realizará por los canales y bajo las autorizaciones que definan las entidades.

Condiciones por definir

Condición	Definición
Entidad contratante	ISVIMED
Plazo	[Por definir con la entidad contratante]
Dedicación	[Por definir según volumen de casos y periodicidad de seguimiento]

Condición	Definición
Honorarios	[Por definir con la entidad contratante]
Forma de pago	[Por definir]
Fecha de inicio	[Por definir, sujeta al avance del convenio]

Criterios de cierre

La coordinación se considerará cumplida para el periodo contratado cuando se hayan entregado los productos acordados y se cuente con trazabilidad sobre los casos recibidos. Cada caso deberá quedar cerrado con una certificación, un documento equivalente, una respuesta formal o una constancia clara de los asuntos pendientes y del responsable que continuará su gestión.

Solicitud de consideración

Solicito que esta propuesta sea considerada como base para definir el servicio de coordinación del convenio. El alcance, los productos, la dedicación y los indicadores podrán ajustarse con EPM e ISVIMED una vez se aprueben el instrumento jurídico, el flujo de certificación y los responsables de cada entidad.