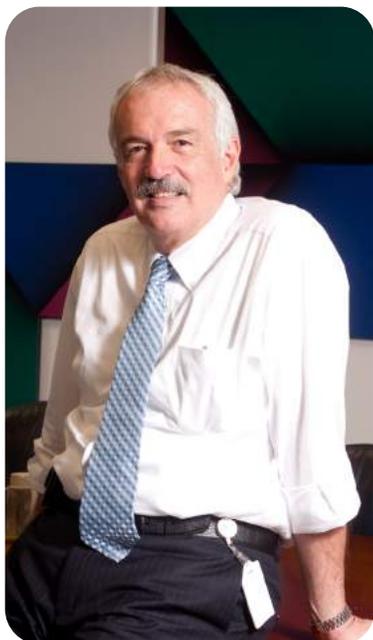




No.1 Marzo de 2010 Publicación trimestral para autoridades y líderes municipales

## Editorial



### El mejor lugar para vivir

En EPM hemos mantenido siempre, como principios empresariales, la prestación de servicios públicos con calidad y eficiencia, la orientación al bien común y la contribución a la calidad de vida de la población donde actuamos. Hoy queremos reafirmar la importancia que para nosotros tienen los Entes Territoriales, construyendo relaciones permanentes, cercanas y cordiales para el beneficio mutuo y de la comunidad.

Por esta razón hemos creado el boletín Línea Directa para autoridades y líderes, con el cual llegaremos a ustedes cada tres meses. Este es un boletín para resaltar, en notas breves, información importante sobre la gestión de EPM en cada uno de los municipios de Antioquia y los avances legislativos relacionados con los servicios públicos domiciliarios.

Línea Directa hace parte de las acciones que adelantamos para mejorar el contacto con las administraciones de los municipios donde prestamos servicios públicos, con el fin de atender sus solicitudes, inquietudes y observaciones. Ponemos a su disposición el correo electrónico: [entes.territoriales@epm.com.co](mailto:entes.territoriales@epm.com.co), que complementa los canales de diálogo que hemos venido construyendo juntos.

Porque en EPM queremos estar ahí, con las administraciones municipales de Antioquia y los líderes de las localidades, haciendo de este territorio el mejor lugar para vivir.

Federico Restrepo Posada  
*Gerente General*





# La Responsabilidad Social: nuestro modelo de negocios

## Estamos Ahí

*estamos ahí.*

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en EPM es una convicción ética y un modelo de negocios. Desde lo ético entendemos que debemos contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, y por lo tanto nos interesan los impactos que nuestra actuación empresarial pueda tener sobre los diferentes grupos de interés y sobre el medio ambiente. Como modelo de negocios, nuestro foco principal se centra en iniciativas colaborativas con los grupos de interés, en las que se genere simultáneamente valor para la empresa y valor para la sociedad, como fundamento para el fortalecimiento del entorno.

Para su implantación EPM creó la Dirección Responsabilidad Empresarial (DRE), que tiene a su cargo la formulación de propuestas para el Grupo EPM relacionadas con la Responsabilidad Empresarial, el Gobierno Corporativo, la Gestión Ambiental y la Identidad Empresarial, el manejo de relaciones con Estados, Entes Territoriales y comunidades; y verificar su cumplimiento.

Dentro de la DRE existe la Subdirección de Relaciones con Entes Territoriales (SRET), que es la dependencia encargada de articular las relaciones entre los municipios de Antioquia y EPM, y con otras entidades de actuación local en ellos, buscando que éstas sean armónicas y efectivas. En la SRET usted podrá encontrar apoyo permanente y efectivo en los siguientes temas:

- Optimizar la atención de asuntos de interés para las dos entidades
- Realizar el seguimiento de los compromisos y las solicitudes recibidas
- Coordinar los proyectos de los entes territoriales con los de EPM
- Aspectos regulatorios para los servicios públicos domiciliarios en el nivel local
- Convenios para el desarrollo de obras conjuntas
- Permisos de rotura y licencia de intervención y ocupación del espacio público
- Protocolos entre ambas entidades
- Acuerdos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios

Las relaciones que pretendemos establecer con su municipio están basadas en la transparencia, el cumplimiento del objeto social de las entidades, la eficiencia y la productividad, el rigor técnico, jurídico, financiero y administrativo, con el fin de lograr una gestión coordinada, oportuna y coherente, y en la colaboración como palanca para el desarrollo de la región que apoye la sostenibilidad y el crecimiento.

Esperamos que este contacto sea de gran interés y ayuda para su administración.

## Antioquia Iluminada enciende la luz de **42.000 viviendas rurales**

### *Trabajos de electrificación en campo*

Para el año 2011 las zonas rurales de Antioquia tendrán 42.000 viviendas que disfrutarán por primera vez de los beneficios de la energía eléctrica. Gracias al programa Antioquia Iluminada el nivel de cobertura rural se incrementará de 79.9% a 85%.

Esta gran alianza de voluntades que procura electrificar las zonas rurales de los municipios atendidos por EPM, priorizando las viviendas objeto del proyecto con base en criterios de mínimo costo y baja cobertura, contribuirá a que el departamento alcance un 98.98% de disponibilidad del servicio.

En 2009 Antioquia Iluminada electrificó 11.325 viviendas y para 2010 se espera electrificar otras 17.000.

### La obra también es humana

En un esfuerzo conjunto entre la Universidad Nacional de Colombia y EPM, y de manera paralela a las obras de construcción de las redes, se desarrolla un programa de acompañamiento al que se ha denominado Gestión Territorial.

El fin último de esta parte del programa es lograr no sólo la conexión de este segmento de usuarios,

sino también la construcción de una cultura de servicios públicos rurales, de tal manera que garantice la sostenibilidad del mercado a partir del trabajo directo con el futuro y nuevo cliente.

De este modo se abrirán espacios importantes para la comunicación efectiva e integral en todas las etapas del



proyecto, lo cual implica un acompañamiento permanente que permita generar las condiciones óptimas para legitimar las obras y desde luego, hacer una adecuada medición de sus impactos.

Antioquia Iluminada es una alianza entre EPM, el Gobierno Nacional, la Gobernación de Antioquia, la Embajada de Países Bajos (MFE) y algunos municipios.



## Cambio en el sistema de facturación regional

Integrar el mercado energético de Antioquia ha sido otro de los pasos trascendentales que ha dado EPM en su ya larga trayectoria empresarial, por lo menos en materia de distribución de energía eléctrica.

Esta unificación de mercados, iniciada en junio 2007, también se ve reflejada en la homologación de las plataformas tecnológicas relacionadas con el proceso de facturación, que desde el año 2009 inició en San Jerónimo, con el fin de tener en cada uno de los municipios por fuera del Valle del Aburrá los mismos sistemas de información que hoy soportan todas las actividades del ciclo comercial en el mercado metropolitano.

Para este año 2010, se tiene proyectado migrar a las nuevas aplicaciones, el 70% de las localidades del mercado regional de manera gradual, comenzando por la región de Urabá y continuando en orden con las regiones de Norte y Bajo Cauca, Nordeste, Occidente, Suroeste y finalmente Oriente en 2011.

Este cambio en las plataformas tecnológicas, posibilitará continuar profundizando en la unificación de procesos y la homologación, bajo altos estándares de exigencia de los niveles de servicio al cliente.



Adicionalmente la integración en la arquitectura tecnológica traerá consigo un nuevo formato de factura, más simple, dinámico y amigable; y que posibilitará también, realizar en el futuro cercano, la integración en el mismo documento de cobro de los servicios de gas, acueducto, energía y telecomunicaciones en donde este último sea prestado por UNE EPM Telecomunicaciones.

## Reglas Claras

### Conceptos básicos sobre normatividad de servicios públicos domiciliarios

#### 1. Servicios públicos domiciliarios

Se trata de una de las expresiones o formas de los servicios públicos, cuando se reciben en el domicilio o en el sitio de trabajo de las personas y sirven para satisfacer necesidades básicas.

De conformidad con la Ley 142 de 1994, son servicios públicos domiciliarios los siguientes: acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo (GLP) y telefonía básica conmutada. Su prestación está sujeta a lo dispuesto en las leyes 142 y 143 de 1994.

#### 2. Papel de los municipios en la prestación de los servicios públicos domiciliarios

Los municipios tienen ante todo, una competencia como garantes y gestores en materia de servicios públicos domiciliarios (artículo 5° de la Ley 142 de 1994). Son garantes porque su deber primordial es garantizar que los servicios se presten a su comunidad.

Dentro de las competencias que la Ley de Servicios Públicos les asigna a los municipios, y particularmente a sus alcaldes, están:

- Asegurar su prestación eficiente.
- Disponer el otorgamiento de los subsidios y canalizar los recursos para los fondos de subsidios y contribuciones que le corresponden al municipio.
- Realizar la estratificación de los inmuebles residenciales.
- Establecer la nomenclatura de cada predio que tenga acceso a los servicios.
- Apoyar con inversiones y otros instrumentos a los prestadores, pudiendo diseñar esquemas de financiación para agua potable y alcantarillado.



- Prestar el servicio público en aquellos casos que dispone la Ley, separando su contabilidad de la del municipio.
- Designar administradores para la prestación del servicio en los casos que sea el ente territorial quien asuma esa responsabilidad.
- Permitir la instalación permanente de redes destinadas a las actividades de los prestadores de los servicios públicos, sin condicionar a los prestadores las licencias o permisos que conforme a la Ley deban expedir.
- Corresponde a los municipios, directa o indirectamente, con recursos propios del Sistema General de Participaciones u otros recursos, promover, financiar o cofinanciar proyectos de interés municipal y en especial, realizar directamente o a través de terceros en materia de servicios públicos, la construcción, ampliación, rehabilitación y mejoramiento de la infraestructura de los mismos.

- Imponer las servidumbres que se requieran para la prestación de los servicios públicos, de acuerdo con la Ley y con las entidades competentes, según el caso.

- Divulgar ampliamente y en forma didáctica a todos los niveles de la población, las disposiciones contenidas en la Ley de servicios públicos.

Para más información en los temas jurídicos, les invitamos a consultar la página [www.superservicios.com.co](http://www.superservicios.com.co)



## Notas Breves

### Informe de sostenibilidad

El informe de sostenibilidad es una herramienta para que las organizaciones den cuenta a sus partes interesadas, de su contribución al desarrollo sostenible, mediante el uso de indicadores de amplia aceptación en el mundo como los de la iniciativa global de reportes GRI. Les invitamos a conocer el informe de sostenibilidad de EPM a partir del 9 de abril en nuestra página web, [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

### Nuevo micrositio sobre RSE

También en nuestra página web, les invitamos a visitar el nuevo micro-sitio sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en el que podrán conocer nuestro modelo de RSE, nuestras políticas de RSE y Ambiental, las relaciones con nuestros grupos de interés, el Gobierno Corporativo, la gestión ambiental y otros temas importantes. Nos interesan sus comentarios y sugerencias la respecto.



## Agenda

### Programa de presencia institucional Estamos ahí

Es un programa de presencia regional que se realiza los sábados en distintos municipios de Antioquia. Es acompañado por el Museo de Antioquia, la Fundación EPM y Comfama. Incluye espacios informativos y educativos sobre servicios públicos, así como actividades recreativas y participativas con la comunidad local. Adicionalmente cuenta con transmisión en directo por el programa de TV Camino al Barrio y por el programa radial Aló EPM Regional.

La agenda del programa de presencia institucional **Estamos Ahí** para el primer semestre de 2010 es la siguiente:

Fecha	Subregión	Municipio
Feb-13	Oriente	La Unión
Feb-27	Occidente	Sopetrán
Abr-10	Suroeste	Jericó
May-22	Norte	Guadalupe
May-29	Bajo Cauca	Caucasia
Jun-05	Oriente	Granada
Jun-19	Oriente	Guatapé



### Trueques Creativos

Es un espacio de intercambio artístico y cultural entre los artistas locales, la gran cantante lírica Martha Senn y EPM, que en 2009 congregó a más de 600 artistas de 13 municipios y este año se llevará a cabo en 14 municipios más hasta junio.

**Esta es la programación:**

Subregión	Municipio	Fecha del trueque
Suroeste	Angelópolis	19 de febrero
	Salgar	20 de febrero
	Concordia	21 de febrero
	Amagá	12 de marzo
	Valparaíso	20 de marzo
	Montebello	21 de marzo
Urabá	Turbo	24 de abril
	Chigorodó	25 de abril
Occidente	Liborina	22 de mayo
	Buriticá	23 de mayo
	San Jerónimo	27 de mayo
Norte	San José de la Montaña	12 de junio
	Carolina del Príncipe	13 de junio
Bajo Cauca	Caucasia	18 de junio



### Contacto:

Ed. Inteligente Crr. 58 No. 42 -125 Medellín

Subdirección Relaciones con Entes Territoriales  
Edificio EPM, Mezanine Sur, teléfono: 380 4000 -Fax: 380 6728  
[entes.territoriales@epm.com.co](mailto:entes.territoriales@epm.com.co)