



*estamos ahí.*

## CUMPLIMIENTO DEL ANEXO 1 RESOLUCIÓN 1519 DEL AÑO 2020

Las características de los contenidos de nuestro sitio web que permiten la accesibilidad, son resultado de la implementación de la Política de Gobierno Digital - Resolución 1519 del año 2020 Anexo 1, y por ende, en la medida que garantizamos el acceso a la gran mayoría de nuestros usuarios, brindamos cumplimiento a la normatividad vigente.

## 2.2.3.1 ALTERNATIVAS A LO SENSORIAL

### CC1. Alternativa texto para elementos no textuales.



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

La fotografía lleva un texto alternativo que describe la misma: "Fotografía contratista EPM"

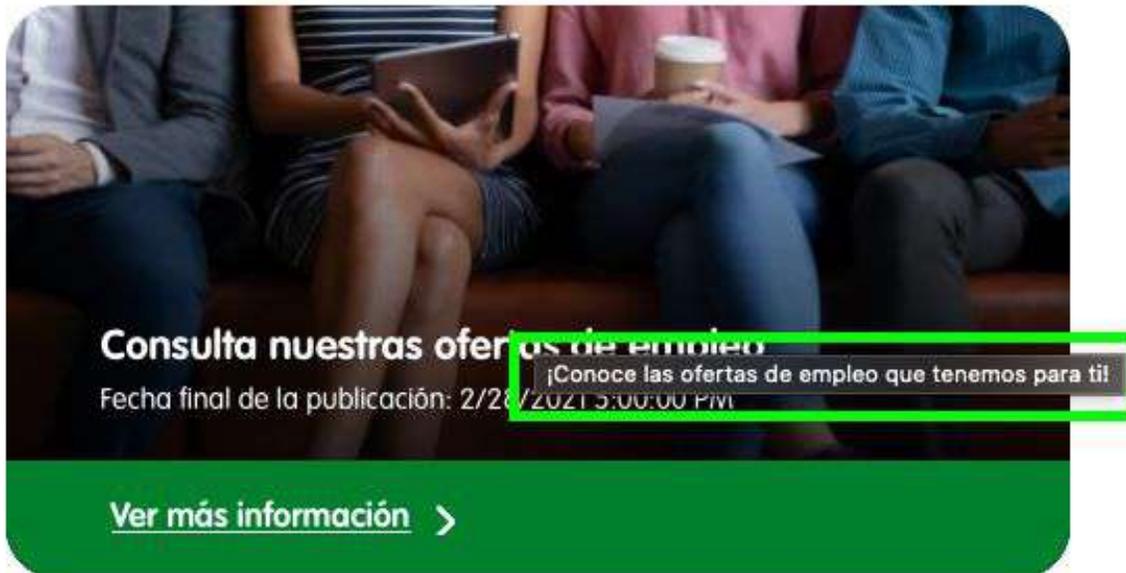


<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

La ilustración lleva un texto alternativo que describe la misma: "Fotografía EMA asistente robótica"

## 2.2.3.1 ALTERNATIVAS A LO SENSORIAL

### CC1. Alternativa texto para elementos no textuales.



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

La fotografía lleva un texto alternativo que describe la misma: "¡Conoce las ofertas de empleo que tenemos para ti"



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

La fotografía lleva un texto alternativo que describe la misma: "Fotografía carretera de la Cordialidad"

## 2.2.3.1 ALTERNATIVAS A LO SENSORIAL

### CC1. Alternativa texto para elementos no textuales.



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

El banner lleva un texto alternativo que describe la misma: "Banner EPM a tu puerta"

## 2.2.3.1 ALTERNATIVAS A LO SENSORIAL

### CC1. Alternativa texto para elementos no textuales.

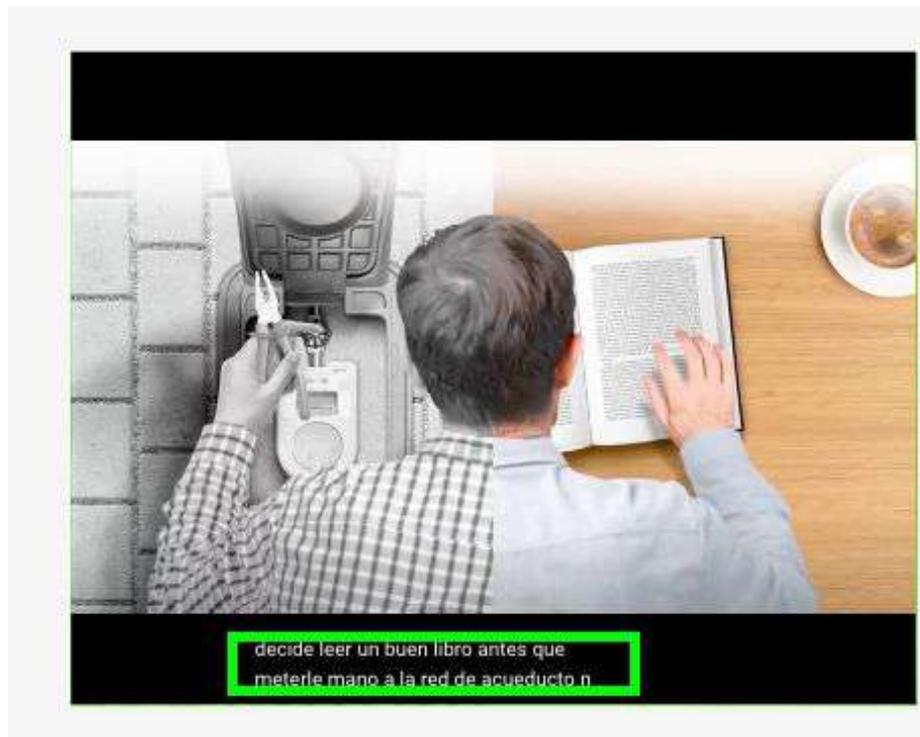


<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

La fotografía lleva un texto alternativo que describe la misma: "Fotografía carretera de la Cordialidad"

## 2.2.3.1 ALTERNATIVAS A LO SENSORIAL

### CC2. Complemento para videos o elementos multimedia.



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/aguas>

Se puede evidenciar la incorporación de subtítulos al video. La misma está de manera sincrónica.

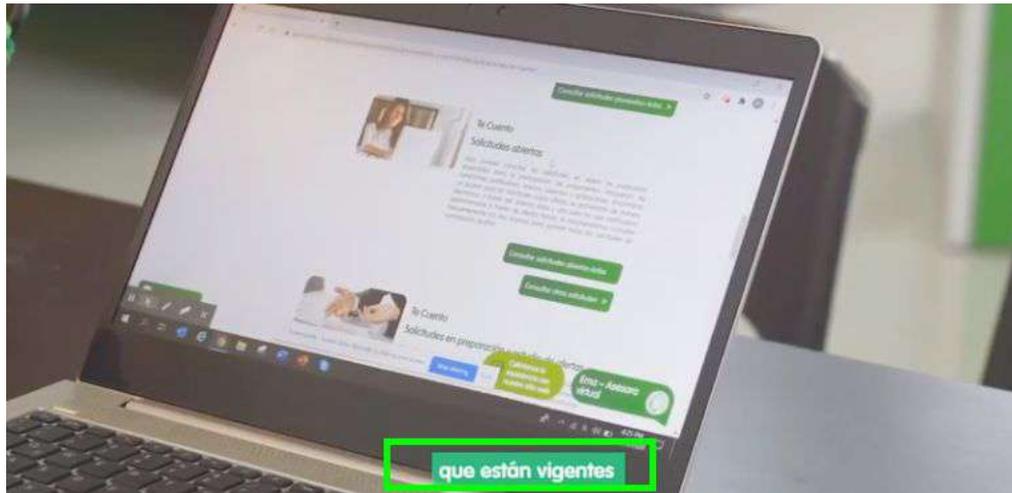


<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

Se puede evidenciar la incorporación de subtítulos al video. La misma está de manera sincrónica.

## 2.2.3.1 ALTERNATIVAS A LO SENSORIAL

### CC2. Complemento para videos o elementos multimedia.



<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/contratacion/te-cuento>

Se puede evidenciar la incorporación de subtitulación al video. La misma está de manera sincrónica.



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

Se puede evidenciar la incorporación de subtitulación al video. La misma está de manera sincrónica.

## 2.2.3.1 ALTERNATIVAS A LO SENSORIAL

### CC3. Guión para solo video y solo audio

El criterio no aplica porque el sitio web no cuenta con audios

Para verificar lo anterior, se dejan algunas URL como ejemplos:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/herramientas-y-elementos-de-proteccion-personal>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/normas-tecnicas-aguas>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/normas-tecnicas-gas>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/servicios-a-proveedores-y-contratistas>

## 2.2.3.2 LO VISUAL ENTREGADO ADECUADAMENTE

### CC4. Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados.



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

Una vez se realizó la validación del tamaño de la letra del sitio, se identificó que la única fuente que no cumplía con el requisito es la mostrada en la imagen. El tamaño de la misma se corrigió inmediatamente.



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

Todas las imágenes del sitio están en un tamaño adecuado, es decir, pueden ser visualizadas sin mayor esfuerzo.

## 2.2.3.2 LO VISUAL ENTREGADO ADECUADAMENTE

### CC4. Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados.



Al ampliar los contenidos al 200%, los mismos permanecen en el mismo orden, totalmente legibles y visibles.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

## 2.2.3.2 LO VISUAL ENTREGADO ADECUADAMENTE

### CC4. Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados.

— ¿Qué te puedo ofrecer?



Aguas



Energía



Gas



Programa SOMOS Grupo EP



2801:160:0:2:8000::28

The image shows a mobile application interface with four icons: 'Aguas' (water drop), 'Energía' (lightning bolt), 'Gas' (flame), and 'Programa SOMOS Grupo EP' (credit card). A dark grey menu is overlaid on the right, listing various actions like 'Nueva pestaña en', 'Historial', 'Zoom', etc. The 'Zoom' option is highlighted with a green box and shows '- 200 % +'.

Al ampliar los contenidos al 200%, los mismos permanecen en el mismo orden, totalmente legibles y visibles.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

## 2.2.3.2 LO VISUAL ENTREGADO ADECUADAMENTE

### CC4. Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados.



Al ampliar los contenidos al 200%, los mismos permanecen en el mismo orden, totalmente legibles y visibles.

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

## 2.2.3.2 LO VISUAL ENTREGADO ADECUADAMENTE

### CC4. Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados.

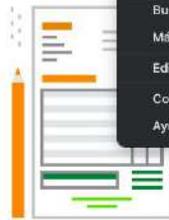
¿Qué te puedo ofrecer?



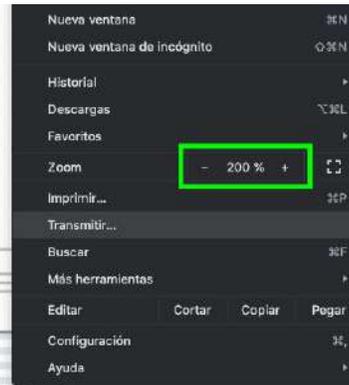
Contratación



Pagos Grupo EPM



Normas técnicas



Al ampliar los contenidos al 200%, los mismos permanecen en el mismo orden, totalmente legibles y visibles.

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

## 2.2.3.1 ALTERNATIVAS A LO SENSORIAL

### CC5. Contraste de color suficiente en textos e imágenes

#### Boletines mensuales

Alfabetización en lecto – escritura: Un piloto que promete crecer su cobertura.

Septiembre 2021



<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

El contraste de colores usados entre el fondo y la letra, permite la visualización del contenido sin dificultad. No es un fondo totalmente oscuro ni una letra totalmente clara ni viceversa.

**Te Cuento** es una solución que te permite la publicación de solicitudes de oferta y contratos.

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

El contraste de colores usados entre el fondo y la letra, permite la visualización del contenido sin dificultad. No es un fondo totalmente oscuro ni una letra totalmente clara ni viceversa.

## 2.2.3.1 ALTERNATIVAS A LO SENSORIAL

### CC6. Imágenes alternas al texto cuando sea posible.



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia/hogar/movilidad-electrica>

[Inicio](#) • [Energía](#) • [Hogar](#) • [Movilidad eléctrica](#)

La movilidad eléctrica involucra todos los medios de transporte cuya locomoción se realiza a través del uso de energía eléctrica.

Nuestra iniciativa para emprender proyectos que contribuyan a la sostenibilidad del ambiente, se ha visto reflejada en la puesta en marcha de la movilidad eléctrica y todo lo que ella implica:

### Origen

La tecnología de la movilidad eléctrica no es nueva en el mundo. De hecho los primeros automóviles fueron propulsados por electricidad, y la mayor parte de los sistemas de metro que existen en mundo desde el siglo XX se movilizan utilizando la electricidad como su energético.

Medellín con su sistema de transporte masivo Metro, el Metro Cable y el Tranvía de Ayacucho es pionera en Colombia en el uso de la movilidad eléctrica, brindando servicios seguros y eficientes, que contribuyen a la conservación del medio ambiente.

La información entregada en el texto está, a su vez, acompañada de una imagen que grafica lo descrito

## 2.2.3.1 ALTERNATIVAS A LO SENSORIAL

### CC7. Identificación coherente.

Ir a todas las noticias EPM

#### Noticias Proyecto Ituango

#### Ofertas de empleo



Ir a todas las noticias Proyecto Ituango

Ir a todas las ofertas de empleo

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

Cada botón de noticias está identificado con el tipo de noticias al que dirige, lo que permite tener una identificación coherente de los enlaces.

## 2.2.3.1 ALTERNATIVAS A LO SENSORIAL

### CC7. Identificación coherente.

#### Servicios de energía para hogar

Conoce los servicios de energía que tenemos para tu hogar:



Energía eléctrica



Movilidad eléctrica



Energía solar



Energía prepago



Habilitación vivienda

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia/hogar>

Cada botón de noticias está identificado con el nombre de la página a la que redirige, lo que permite tener una identificación coherente de los enlaces.

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

### CC8. Todo documento y página organizado en secciones

#### Normas técnicas aguas

Normas técnicas Normas técnicas Aguas

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/normas-tecnicas-aguas>

#### Actualización de Normas y Especificaciones

Realizamos la actualización de las NEGC - Normas y Especificaciones Generales de Construcción- , generando nuevas normas técnicas de construcción y especificaciones técnicas de elementos con los cuales se construye la infraestructura de los sistemas de agua y saneamiento. En este espacio podrás consultar los nuevos documentos

Las NEGC aprobadas por la Junta Directiva según el Acta 1320 de diciembre 18 de 1997 han sido reemplazadas por las nuevas normas y especificaciones técnicas.

#### Normas de diseño

El propósito de las guías de diseño de nuestros sistemas de agua potable es fijar los criterios básicos, los requisitos mínimos, los valores específicos y límites, las metodologías y las tecnologías que deben tenerse en cuenta en los diferentes procesos involucrados en la conceptualización y el diseño de sistemas de aguas. El diseño debe hacer referencia a las NEGC o a las especificaciones técnicas de EPM, para los elementos y procesos que apliquen.

Es posible evidenciar la estructura del texto presentado en el sitio, a través del uso de títulos y subtítulos.

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

### CC8. Todo documento y página organizado en secciones



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

Es posible evidenciar la estructura del encabezado, empezando por los diversos menús, posteriormente con los banners y finalmente con las opciones que más utilizan los usuarios.

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

### CC8. Todo documento y página organizado en secciones

#### Saber más de gas

Prestamos el servicio de gas natural por red desde 1996, año en el cual iniciamos la etapa piloto, y en 1998 damos inicio al programa para la **distribución masiva del servicio de gas natural a través de una red domiciliaria** que atiende los sectores residencial, comercial e industrial del Valle de Aburrá, ofreciendo una **alternativa energética segura, económica y amigable con el medio ambiente.**

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/gas>

Información de tarifas

Área de prestación del servicio

Revisiones periódicas

Información operativa

Otros servicios gas

**Nosotros** como empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía y gas, **no definimos las tarifas de forma autónoma, somos regulados por diferentes entidades del Estado** como la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. Son estas quienes realizan la revisión de las tarifas y reglamentan sus variaciones.

Es posible evidenciar la estructura del texto, la coherencia de los títulos y la organización a través de las pestañas desplegadas de información.

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

### CC9. Contenedores como tablas y listas usados correctamente.

The screenshot displays the EPM website interface. The top navigation bar includes links for 'Institucional', 'Clientes y usuarios', 'Proveedores y contratistas' (highlighted), 'Inversionistas', 'Gente EPM', and 'Comunidad y medio ambiente'. Below this, the main navigation features the EPM logo, 'Contratación', 'Pagos Grupo EPM', 'Normas técnicas', 'Servicios a proveedores y contratistas', and 'Centro de documentos'. A search bar and 'Transacciones rápidas' button are also present.

Two content containers are highlighted with red boxes:

- ¿Qué haremos hoy?** (What are we doing today?)
  - Saber más de Normas técnicas
  - Herramientas y elementos de protección personal
- Necesitas información acerca de...** (You need information about...)
  - Normas técnicas Aguas
  - Normas técnicas Energía
  - Normas técnicas Gas

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

Se evidencia que la lista está organizada de acuerdo a criterios comunes

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

### CC9. Contenedores como tablas y listas usados correctamente.

#### Nuestra infraestructura

- Generación de energía:
  - Centrales hidroeléctricas: 25.
  - Térmicas: 1, La Sierra, en el municipio de Puerto Nare, Antioquia.
  - Parques eólicos: 1, Jepírachi, en la Alta Guajira colombiana.
- Transmisión y distribución de energía:
  - Centrales hidroeléctricas: 25.
  - Líneas de transmisión y distribución (Km): 64.107.
  - Transformadores: 107.062.
  - Subestaciones: 134

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia>

Se evidencia que la lista está organizada de acuerdo a criterios comunes, y que los ítems que se desglosan son pertenecientes al ítem inicial que, inclusive está diferenciado con el color de la viñeta.

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

### CC9. Contenedores como tablas y listas usados correctamente.

Código	Descripción	Fecha actualización	Notas
ET_AS_ME01_01	<u>Tubería de polietileno de alta densidad PEAD acueducto</u>	2020-11-30	
ET_AS_ME01_02	<u>Tubería de hierro dúctil acueducto</u>	2020-11-21	
ET_AS_ME01_03	<u>Tubería PVC acueducto</u>	2020-11-25	
ET_AS_ME01_04	<u>Tubería de CCP para redes de acueducto</u>	2020-11-21	
ET_AS_ME01_05	<u>GRP Acueducto tubería</u>	2020-11-21	
ET_AS_ME01_06	<u>Tubería y accesorios de acero al carbono para agua potable</u>	2021-04-07	
ET_AS_ME01_07	<u>Tubería de acero inoxidable para redes de acueducto</u>	2020-11-25	
ET_AS_ME01_08	<u>Tubería de cobre para acometidas acueducto</u>	2020-11-25	
ET_AS_ME01_09	<u>Tubería de hierro dúctil junta acerrojada acueducto</u>	2020-11-21	

Se evidencia que la tabla está siendo usada para relacionar información de manera adecuada y no para darle diseño a la misma.

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

### CC9. Contenedores como tablas y listas usados correctamente.

 Zona	 Sub Zona	 Sectores	 Asesor comercial	 Datos de contacto
Medellín	Medellín Oriente	Medellín del río hacia el Oriente	Diana Marcela Cardona Arcila	<b>Teléfono:</b> 380 3722 <b>Celular:</b> 301 5809863 <b>Correo electrónico:</b> diana.cardona.arcila@epm.com.co
	Medellín Occidente	Medellín del río hacia el Occidente	Flavio Valencia Valencia	<b>Teléfono:</b> 380 7645 <b>Celular:</b> 300 3991852 <b>Correo electrónico:</b> flavio.valencia.valencia@epm.com.co
Zona Sur	Sur A	Envigado Sabaneta	Edward Enrique Forero Gutiérrez	<b>Teléfono:</b> 380 3482 <b>Celular:</b> 300 4887683 <b>Correo electrónico:</b> edward.forero@epm.com.co
	Sur B	Itagüí La Estrella Caldas San Antonio de Prado	Flavio Valencia Valencia	<b>Teléfono:</b> 380 7645 <b>Celular:</b> 300 3991852 <b>Correo electrónico:</b> flavio.valencia.valencia@epm.com.co
Zona Norte	Norte A	Copacabana Girardota Barbosa	Edward Enrique Forero Gutiérrez	<b>Teléfono:</b> 380 3482 <b>Celular:</b> 300 4887683 <b>Correo electrónico:</b> edward.forero@epm.com.co

Se evidencia que la tabla está siendo usada para relacionar información de manera adecuada y no para darle diseño a la misma.

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

CC10. Permitir saltar bloques que se repiten.



Actualmente en el sitio web se cuenta con el botón saltar visible.

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

### CC11. Lenguaje de marcado bien utilizado.

 Servicio de validación de marcado  
Verifique el marcado (HTML, XHTML,...) de los documentos web

Salta a: Salida de validación

**Errores encontrados al comprobar este documento como HTML 4.0 Transitional.**

<b>Resultado:</b>	268 errores, 76 advertencia (s)	
<b>Dirección:</b>	<input type="text" value="https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/aguas"/>	
<b>Codificación:</b>	utf-8	<input type="text" value="(detectar automáticamente)"/>
<b>Tipo de documento:</b>	HTML 4.0 de transición	<input type="text" value="(detectar automáticamente)"/>
<b>Elemento raíz:</b>	HTML	

 ¿Está interesado en comprender qué nuevas tecnologías están surgiendo del W3C? ¡Siga a [@w3cdevs](#) en Twitter para estar al tanto de cómo será el futuro!

[Done](#) y ayúdenos a construir mejores herramientas para una mejor web.

Se adjunta el pantallazo del resultado del validador de HTML. Adicionalmente, en el siguiente link podrán ver el resultado de otro validador dando clic [aquí](#)

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

CC12. Permitir encontrar las páginas por múltiples vías.

### Tarifas Energía

- [Energía reactiva](#)
- [Tasa de rendimiento](#)
- [Costos garantías MEM](#)
- [Costo de garantías STR y SDL](#)
- [Tarifas años anteriores energía](#)

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/mapa-del-sitio>



Conoce las tarifas de energía de EPM

Banner tarifas energía

Inicio > Energía > Tarifas Energía

Resolución CREG 119 - 2007

Generación	Distribución ADD*	Pérdidas
Valor compras energía para el MR; tiene señal de eficiencia	Costo de Distribución para uso de la red. Área de Distribución Centro	Costos asociados a la Generación y Transmisión
↑	↑	↑

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia/tarifas-energia>

Es posible acceder a la página a través del mapa del sitio

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

### CC12. Permitir encontrar las páginas por múltiples vías.



[www.google.com](https://www.google.com) > Tarifa de energía epm



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia/tarifas-energia>

Es posible acceder a la página a través del buscador GOOGLE

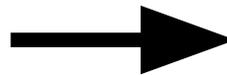
## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

CC12. Permitir encontrar las páginas por múltiples vías.



The screenshot shows the main navigation menu of the EPM website. At the top, there are three main categories: 'Institucional', 'Clientes y usuarios' (highlighted in green), and 'Proveedores y contratistas'. Below these, the EPM logo is followed by sub-categories: 'Aguas', 'Energía' (highlighted in green), and 'Gas'. To the right, there are links for 'Prog SOI', 'Gn', and 'EF'. A sidebar on the left titled '¿Qué haremos hoy?' contains a list of links, with 'Conocer las tarifas de energía' highlighted in green.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia>



The screenshot shows the 'Tarifas Energía' page. At the top, a banner reads 'Conoce las tarifas de energía de EPM'. Below the banner, the breadcrumb trail is 'Inicio > Energía > Tarifas Energía', with 'Tarifas Energía' highlighted in green. A vertical sidebar on the left contains social media icons for WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn, and Email. The main content area features a header 'Resolución CREG 119 - 2007' and three columns: 'Generación' (Valor compras energía para el MR; tiene señal de eficiencia), 'Distribución ADD\*' (Costo de Distribución para uso de la red. Área de Distribución Centro), and 'Pérdidas' (Costos asociados a la Generación y Transmisión). Each column has a green upward arrow icon.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia/tarifas-energia>

Es posible acceder a la página a través del menú principal

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

### CC12. Permitir encontrar las páginas por múltiples vías.



The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Search Bar:** Contains the text "tarifa energia".
- Buttons:** "Busqueda avanzada" (Advanced Search) and "Ayuda" (Help).
- Results per page:** A dropdown menu set to "15".
- Sort Options:** "Relevancia" (Relevance) and "Fecha" (Date).
- Results Count:** "Aproximadamente 244 resultados" (Approximately 244 results).
- Page Navigation:** "Página: 1" with left and right arrow buttons.
- Search Result:**
  - Title:** [Tarifas de Energía EPM](https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia/tarifas-energia)
  - URL:** <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia/tarifas-energia>
  - Description:** Conoce la fijación de las tarifas de energía de EPM, para hogares, industrias, pymes y todos los pro...
  - Snippet:** Tarifas Energía ...e las tarifas de energía de EPM, para hogares, industrias, pymes y todos los procesos de distribución de cada ciudad... Tarifas de Energía EPM ...
  - Metadata:** Actualizado: Hace 2 semanas Tipo: Páginas

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/resultados-de-busqueda?search=tarifa%20energia>

Es posible encontrar la página a través del buscador del sitio

## 2.2.3.3 ESTRUCTURA PARA TODOS.

### CC13. Navegación coherente.



<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/aguas>



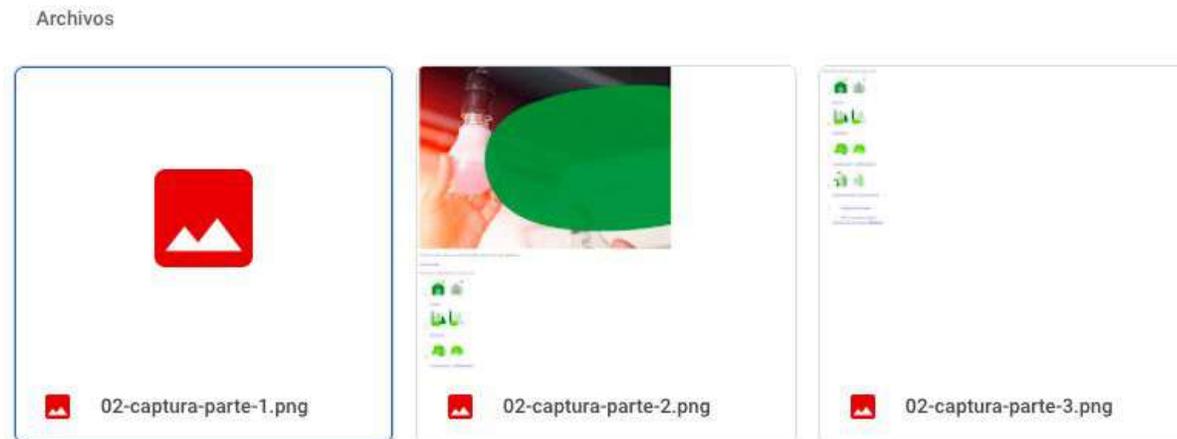
<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia>

El procedimiento y botón para solicitar el servicio, tanto de agua como de energía, está ubicado en el mismo espacio en cada página

## 2.2.3.4. Secuencia y orden revisado.

### CC14. Orden adecuado de los contenidos si es significativo.

Las evidencias con las hojas de estilo desactivadas, pueden encontrarlas en el siguiente link:  
<https://drive.google.com/drive/folders/1OJsEY1TQ3O4DAWp44pmy9vXok7vCacOw?usp=sharing>



## 2.2.3.4. Secuencia y orden revisado.

### CC15. Advertencias bien ubicadas.

#### Cuéntanos tu opinión ✕

¡Hola!

**Nos gustaría conocer tu opinión sobre la experiencia que viviste en nuestra página web.**

Esta es una encuesta que nos permite evaluar tu satisfacción con nuestro sitio web, no corresponde a un canal para recibir peticiones, quejas o reclamos. Si deseas poner una PQR por favor ingresa al siguiente enlace [clic aquí](#)

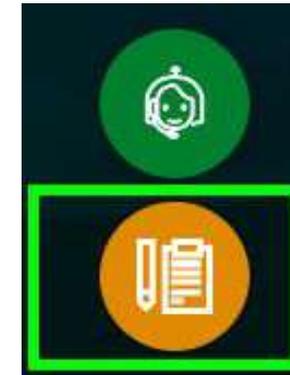
*Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios*

• 1. ¿Qué trámite o consulta realizaste o deseabas realizar en nuestra web? ⓘ

• 2. ¿Qué tan satisfecho estás con la consulta o transacción que acabas de realizar? ⓘ

En la imagen pueden visualizarse las advertencias e instrucciones antes del campo o la acción a realizar.

Para llegar a esta encuesta, debe accederse a través de la URL <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/> y posteriormente pulsar el botón que a continuación se muestra:



## 2.2.3.4. Secuencia y orden revisado.

### CC16. Orden adecuado de los elementos al navegar con tabulación.



Al reproducir el video se puede observar el orden y secuencia de los elementos al navegar con el tabulador.

El video puede reproducirse a través del siguiente enlace:

<https://clipchamp.com/watch/cvPUWWEbSZp>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

## 2.2.3.4. Secuencia y orden revisado.

### CC17. Foco visible al navegar con tabulación.



Al reproducir el video se puede observar foco del tabulador.

El video puede reproducirse a través del siguiente enlace:

<https://clipchamp.com/watch/cvPUWWEbSZp>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

## 2.2.3.5 Eventos automáticos y temporizados

### CC18. No utilizar audio automático.

En ninguna de las páginas del sitio se reproduce audio de manera automática. Tampoco sucede en las páginas internas.

Para validar lo anterior, se expondrán a modo de ejemplo las siguientes URL

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/contratacion/como-ser-proveedor-o-contratista/registrate-como-proveedor>

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/epm-a-tu-puerta>

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente>

### CC19. Permitir control de eventos temporizados.

En ninguna de las páginas del sitio hay eventos temporizados, razón por la cual no es necesario permitir el control de los mismos.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

## 2.2.3.5 Eventos automáticos y temporizados

### CC20. Permitir control de contenidos con movimiento y parpadeo.

En ninguna de las páginas del sitio hay contenidos con movimiento y parpadeo, razón por la cual no es necesario permitir el control de los mismos.

Un ejemplo claro de esto se encuentra en los banners, pues sobre el manejo de estos el usuario tiene el control. No son carruseles automáticos.

Para verificar lo anterior, se dejan algunas URL como ejemplos:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/herramientas-y-elementos-de-proteccion-personal>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/normas-tecnicas-aguas>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/normas-tecnicas-gas>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/servicios-a-proveedores-y-contratistas>

### CC21. No generar actualización automática de páginas.

Ninguna de las páginas que conforman el sitio se actualizan automáticamente, razón por la cual no es necesario incluir advertencia sobre ello.

Para constatar lo anterior, pueden tomarse como ejemplos cualquiera de las URL expuestas anteriormente y a lo largo del presente documento.

## 2.2.3.5 Eventos automáticos y temporizados

### CC22. No generar cambios automáticos al recibir el foco o entradas.

En el sitio no se generan cambios automáticos, de tal manera que no se impide la continuidad del contenido

Para verificar lo anterior, se dejan algunas URL como ejemplos:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/herramientas-y-elementos-de-proteccion-personal>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/normas-tecnicas-aguas>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/normas-tecnicas-gas>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/servicios-a-proveedores-y-contratistas>

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

CC23. Utilice textos adecuados en títulos, páginas y secciones.

**Aguas**

Paga tu factura Solicitar el servicio de aguas

Inicio > Aguas

**Conoce más del agua**

Brindamos bienestar a los habitantes de los diez municipios del Valle de Aburrá: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, La Estrella, Sabaneta, Copacabana, Girardota, Caldas y Barbosa. En el oriente antioqueño llegamos a los municipios de Rionegro y El Retiro mediante el manejo integral del ciclo del agua: suministro de agua de excelente calidad y recolección y tratamiento de aguas residuales, servicios que prestamos con calidad certificada de todas las fases del proceso.

**Nuestra infraestructura**

- Redes de acueducto: 3.580 kilómetros.
- Redes de recolección y transporte de aguas residuales: 4.360 kilómetros.
- Cubrimiento: 100% en las áreas urbanas del Valle de Aburrá.

El nombre de la página, el título y la sección son coherentes. Puede evidenciarse con ayuda de la miga de pan.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/aguas>

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

CC23. Utilice textos adecuados en títulos, páginas y secciones.



El nombre de la página, el título y la sección son coherentes. Puede evidenciarse con ayuda de la miga de pan.

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/contratacion>

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

CC23. Utilice textos adecuados en títulos, páginas y secciones.

The screenshot shows a website page with a dark blue header containing the title "Servicios a proveedores y contratistas" in white. Below the header is a navigation bar with a logo on the left and a green button labeled "Canales de atención" on the right. A breadcrumb trail is visible below the navigation bar, starting with "Inicio" and followed by "Servicios a proveedores y contratistas", which is highlighted with a red box. On the left side of the page, there is a vertical column of social media icons: B, f, Instagram, Twitter, YouTube, and in. The main content area features two cards. The first card, titled "Comunica" with a megaphone icon, contains the text: "Accede a temas de contratación con nosotros, noticias de primera mano sobre políticas y procesos de nuestra gestión con ustedes, nuestros proveedores y contratistas." and a red button labeled "Conoce más →". The second card, titled "Innova" with a lightbulb icon, contains the text: "Conoce nuestro modelo de innovación, tendencias en distintas disciplinas y herramientas para que puedas responder al contexto en el que nos desenvolvemos." and a red button labeled "Conoce más →".

El nombre de la página, el título y la sección son coherentes. Puede evidenciarse con ayuda de la miga de pan.

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

### CC24. Utilice nombres e indicaciones claras en campos de formulario.

Inicio PQR's > ¿Que quieres hacer? > **Datos de contacto**

1. ¿Qué quieres hacer?    **2. Indícanos tus datos de contacto**    3. Detalle de tu solicitud



**Datos de contacto:**

Tipo Identificación *	Número de Identificación *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombres *	Apellidos *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Correo Electrónico *	Confirmar Correo Electrónico *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono Fijo	Teléfono Celular
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Los campos del formulario son claros. No deja ningún campo a la intuición del usuario.

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

### CC24. Utilice nombres e indicaciones claras en campos de formulario.

**Información tipo de persona**

*Por favor indicanos si el trámite que vas a realizar es para una empresa o para una persona natural.*

Tipo de persona \*

Persona natural ✓

**Información del cliente**

Nombres \* Apellidos \*

Tipo de identificación \* Número de identificación \* Teléfono fijo Número celular \*

Cédula ✓

Correo electrónico para notificaciones \* Confirmar correo electrónico para notificaciones \*

[Volver](#) [Guardar y continuar](#)

Los campos del formulario son claros. No deja ningún campo a la intuición del usuario.

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

### CC24. Utilice nombres e indicaciones claras en campos de formulario.

<https://aplicaciones.epm.com.co/actualizaciondatos/#/>

#### Formulario de actualización de datos

Este formulario permitirá actualizar tus datos en EPM, por favor ingresa la información solicitada a continuación:

##### Información del servicio

Por favor indicanos si la actualización que vas a realizar es para una empresa o para una persona natural \*

Por favor digita tu número de contrato para el cual quieres hacer la actualización \*

Dirección \*

Municipio \*

Tipo dirección \*

Urbano

Relación con el inmueble \*

##### Datos personales

Tipo de identificación \*

Número de identificación \*

Nombre \*

Apellidos \*



**Contrato: XXXXXXXX**

Estrato - Cíclo:

Documento No

##### Referente de pago:

Vencimiento	Día	Mes	Año
Sin recargo	27	09	2019
Con recargo	02	10	2019

##### Resumen estado de cuenta

Incrementó Disminuyó Igual

Consumo	Días facturados	Valor*
		Incluye otros conceptos

Actualización \*

Propietario: Persona que acredita propiedad de la vivienda.

Usuario: Persona que habita la vivienda.

Inquilino: Persona que paga alquiler de la vivienda.

Municipio

Relación con el inmueble \*



Los campos del formulario son claros y adicionalmente indica de manera adecuada lo que se debe ingresar, inclusive con ejemplos, ilustración y definiciones.

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

### CC24. Utilice nombres e indicaciones claras en campos de formulario.

<https://aplicaciones.epm.com.co/actualizaciondatos/#/>

#### Formulario de actualización de datos

Este formulario permitirá actualizar tus datos en EPM, por favor ingresa la información solicitada a continuación:

##### Información del servicio

Por favor indicanos si la actualización que vas a realizar es para una empresa o para una persona natural \*

Por favor digita tu número de contrato para el cual quieres hacer la actualización \*

Dirección \*

Municipio \*

Tipo dirección \*

Urbano

Relación con el inmueble \*

##### Datos personales

Tipo de identificación \*

Número de identificación \*

Nombre \*

Apellidos \*



**Contrato: XXXXXXXX**

Estrato - Cíclo:

Documento No

#### Referente de pago:

Vencimiento	Día	Mes	Año
Sin recargo	27	09	2019
Con recargo	02	10	2019

#### Resumen estado de cuenta

Incrementó Disminuyó Igual

Consumo Días facturados Valor\*

Actualización \*



**Propietario:** Persona que acredita propiedad de la vivienda.

**Usuario:** Persona que habita la vivienda.

Municipio

**Inquilino:** Persona que paga alquiler de la vivienda.

Relación con el inmueble \*



Las instrucciones del formulario son claras y se encuentran antes de la acción a realizar.

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

### CC25. Utilice instrucciones expresas y claras.

#### Cuéntanos tu opinión

¡Hola!

**Nos gustaría conocer tu opinión sobre la experiencia que viviste en nuestra página web.**

Esta es una encuesta que nos permite evaluar tu satisfacción con nuestro sitio web, no corresponde a un canal para recibir peticiones, quejas o reclamos. Si deseas poner una PQR por favor ingresa al siguiente enlace [clic aquí](#)

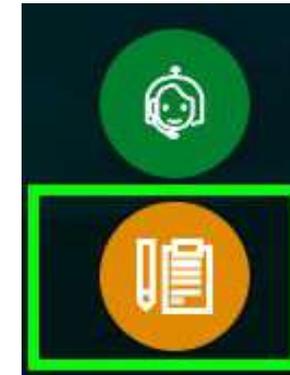
*Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios*

• 1. ¿Qué trámite o consulta realizaste o deseabas realizar en nuestra web? ⓘ

• 2. ¿Qué tan satisfecho estás con la consulta o transacción que acabas de realizar? ⓘ

En la imagen pueden visualizarse las instrucciones claras antes del campo o la acción a realizar.

Para llegar a esta encuesta, debe accederse a través de la URL <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/> y posteriormente pulsar el botón que a continuación se muestra:



## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

### CC26. Enlaces adecuados.

Ir a todas las noticias EPM

#### Noticias Proyecto Ituango

#### Ofertas de empleo



Ir a todas las noticias Proyecto Ituango

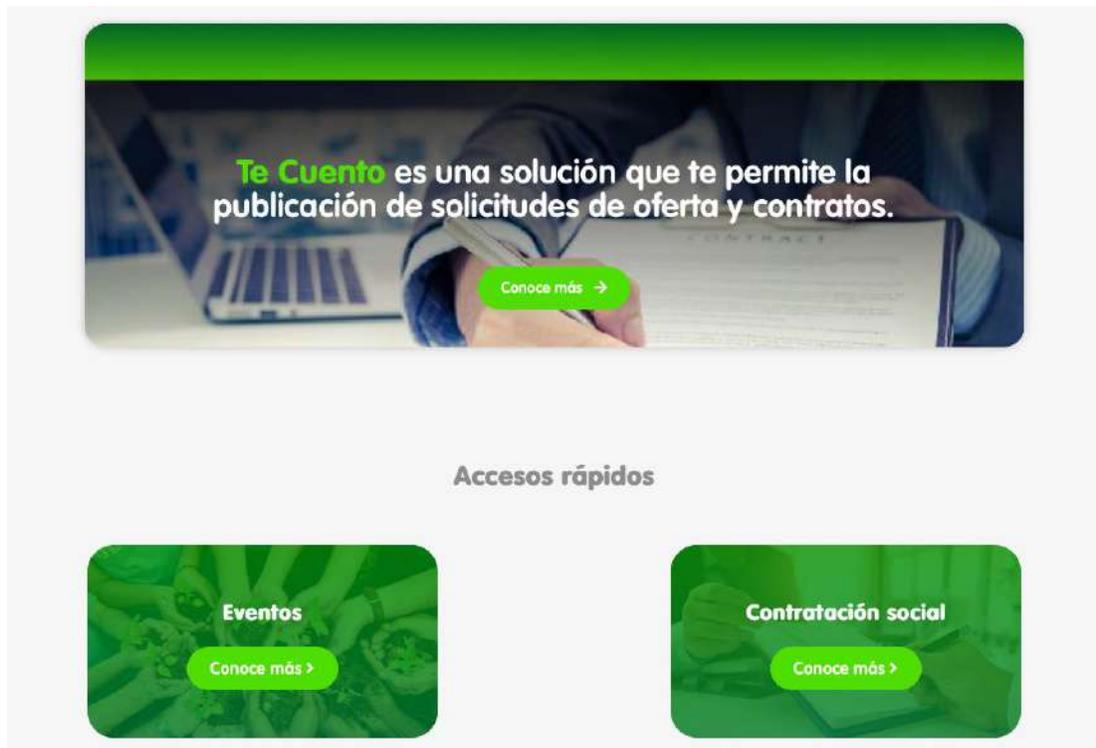
Ir a todas las ofertas de empleo

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

Cada botón de noticias está identificado con el tipo de noticias al que dirige, lo que permite tener una identificación coherente de los enlaces.

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

### CC26. Enlaces adecuados.



<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

Cada botón de “Conoce más” está contextualizado con la información, de acuerdo a la página y a la información que dirige.

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

### CC26. Enlaces adecuados.

Nosotros como empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía y gas, **no definimos las tarifas de forma autónoma, somos regulados por diferentes entidades del Estado** como la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. Son estas quienes realizan la revisión de las tarifas y reglamentan sus variaciones.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/energia#Informaci-n-de-tarifas-22>

El enlace del botón es adecuado y coherente.



Conoce las tarifas

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

### CC27. Idioma.

The screenshot shows a web browser window with the URL `cu.epm.com.co/clientesyusuarios/`. The website has a green and white theme. A language dropdown menu is visible in the top right corner, currently set to 'Idioma'. The main content area features a banner with the text: "Debido al Covid-19, nuestra oficina de atención al cliente ubicada en el Edificio EPM, se encuentra cerrada temporalmente. Pero recuerda que tenemos más canales disponibles para ti." Below the banner are social media icons for WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, and LinkedIn. At the bottom, there are buttons for "Paga tu factura", "Consulta de cierres viales", and "Consulta de interrupciones del servicio".

The developer console is open, showing the HTML structure. The `<html lang="es-ES" style="height: 100%;">` tag is highlighted with a red box. The console also shows the CSS styles for the banner and the console log with 39 problems.

Idioma español.

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

CC27. Idioma.

The screenshot shows a web browser displaying the website [cu.epm.com.co/clientesyusuarios/](http://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/). The page is in Portuguese, as indicated by the Google Translate interface at the top. The website header includes the EPM logo and navigation links like 'Procedimientos e servicios' and 'Transações rápidas'. A prominent banner in the center reads 'Debido al Covid-19, nuestra oficina de atención al cliente ubicada en el Edificio EPM' and 'cerrada temporalmente Mas lembre-se de que temos mais canais disponíveis para você.' Below the banner are social media icons for WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, and LinkedIn. The browser's developer tools are open, showing the 'Elements' panel with the following HTML structure:

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.0 Transitional//EN">
<html lang="pt" style="height: 100%;" class="translated-ltr">
  <head id="HEAD">...</head>
  <body id="Body" style="position: relative; min-height: 100%; top: 40px;">
    <div class="skiptranslate" style="</div>
    <form method="post" action="/clientesysuarios/" id="Form" enctype="multipart/form-data">...</form>
    <script type="text/javascript">...</script>
    <script src="/WebResource.axd?d=gynGkmcFUV1h8o8xzUCs1rFY3t3QfqmM00dwSdUAJ6...>...</script>
  </body>
</html>
```

The 'Styles' panel shows the default style for the selected element:

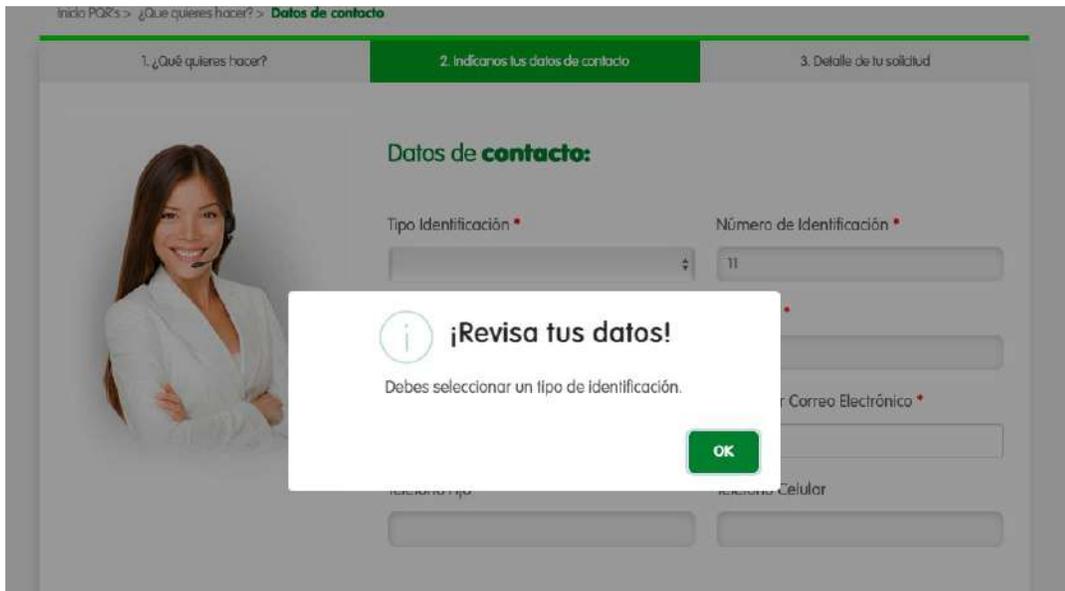
```
element.style {
  width: 788px;
  position: relative;
  left: 0px;
  top: 0px;
  z-index: 999;
  opacity: 1;
}
```

The 'Console' panel shows 51 problems, including a warning for 'JQMIGRATE: Migrate is installed, version 3.2.0' and a red error message: 'Failed to load resource: net::ERR\_CONNECTION\_CLOSED clear.dot.gif:1'.

Idioma português.

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

### CC28. Manejo del error.



Inicio PORs > ¿Qué quieres hacer? > Datos de contacto

1. ¿Qué quieres hacer? 2. Indicanos tus datos de contacto 3. Detalle de tu solicitud

**Datos de contacto:**

Tipo Identificación \* Número de Identificación \*

11

Correo Electrónico \*

Número Celular

**¡Revisa tus datos!**

Debes seleccionar un tipo de identificación.

OK



#### Datos de **contacto:**

ⓘ Verifica lo siguiente antes de continuar:

La validación de tu correo no coincide.  
Número de teléfono fijo no válido. (Debe contener 7 dígitos)  
Número de celular no válido (Debe tener 10 dígitos y comenzar por 3)

Tipo Identificación \*

Cédula

Número de Identificación \*

Nombres \*

s

Apellidos \*

ss

Correo Electrónico \*

dss

Confirmar Correo Electrónico \*

sds

Teléfono Fijo

3

Teléfono Celular

2

<https://portalclientes.epm.com.co/servicioalcliente-identificacioncontacto/servicioalcliente-identificacioncontacto-create/>

El error es mostrado en un texto claro, es entendible y además indica lo sucedido. Adicional sugiere la solución.

## 2.2.3.6 Etiquetas e instrucciones adecuadas.

### CC29. Imágenes de texto.

Transcripción del infográfico 

#### Fuentes de agua

Nuestra agua es captada De Fuentes naturales, como ríos y quebradas, por medio de tuberías de gran diámetro. En algunos casos el agua se almacena en lagos y embalses.

#### Plantas de potabilización

El agua es transportada hasta las plantas de potabilización para realizar procesos fisicoquímicos del agua bruta captada.

#### Tanques de almacenamiento

Después, el agua se transporta a los tanques de almacenamiento.

#### Redes de distribución de acueducto

Son las tuberías que transportan el agua desde las plantas de potabilización pasando por los tanques de almacenamiento llegando a tu casa o establecimiento.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/aguas/hogar/acueducto>

En la página relacionada hay un infográfico y su respectiva transcripción.

## 2.2.3.7. Todo elemento capturable.

### CC30. Objetos programados.

El criterio no aplica porque el sitio web no cuenta con esos elementos.

Para verificar lo anterior, se dejan algunas URL como ejemplos:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/herramientas-y-elementos-de-proteccion-personal>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/normas-tecnicas-aguas>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/normas-tecnicas/normas-tecnicas-gas>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/servicios-a-proveedores-y-contratistas>

## 2.2.3.7. Todo elemento capturable.

CC31. Desde una letra hasta un elemento complejo utilizable.



```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.0 Transitional//EN">
<html lang="es-ES" style="height: 100%;">
  <head id="Head">
    <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=11;">
    <meta content="text/html; charset=UTF-8" http-equiv="Content-Type"> == $0
    <meta name="google-site-verification" content="EwOFXyO_5vy4FsperIsYd2NvL3KoDByqDCfUt45XbiQ">
    <!-- Google Tag Manager -->
    <script async src="https://d335luupugsy2.cloudfront.net/js/sauron-analytics/stable/sp.js"></script>
    <script type="text/javascript" async src="https://www.google-analytics.com/analytics.js"></script>
    <script async src="https://www.googletagmanager.com/gtm.js?id=GTM-N7959TF"></script>
```

Se usa codificación UTF-8 que es generalmente la codificación utilizada en el medio para idioma español, ya que contiene el juego de caracteres necesario para mostrar correctamente la información en este idioma.

## 2.2.3.7. Todo elemento capturable.

### CC32. Manejable por teclado.



Al reproducir el video se puede observar que el sitio es manejable por teclado.

El video puede reproducirse a través del siguiente enlace:

<https://clipchamp.com/watch/cvPUWWEbSZp>

<https://cu.epm.com.co/proveedoresycontratistas/>

epm<sup>®</sup>

*estamos ahí.*