

**MARCO ANTONIO VELILLA**  
(COMPILADOR)

**LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
COMO INSTRUMENTO DE SOLIDARIDAD  
Y COHESIÓN SOCIAL DEL ESTADO**



EL NAVEGANTE EDITORES  
BOGOTÁ - COLOMBIA



COMPLEXUS



Ediciones Jurídicas  
GUSTAVO IBÁÑEZ

## ÍNDICE GENERAL

	PAG.
I. PRÓLOGO .....	25
GUSTAVO LÓPEZ OSPINA	
II. INTRODUCCIÓN .....	27
MARCO ANTONIO VELLILLA MORENO	
1. Fundamentos Conceptuales de los Servicios Públicos .....	30
2. La Aplicación de los Conceptos de Solidaridad y de Cohesión Social en los Diferentes Sectores de los Servicios Públicos .....	34
3. La Tradición Francesa del Servicio Público .....	40
4. Conclusiones .....	42

### PRIMERA PARTE

#### LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO INSTRUMENTO DE SOLIDARIDAD Y COHESIÓN SOCIAL

III. UN VIAJE AL CONOCIMIENTO .....	47
BELISARIO BETANCUR	
1. Reflexiones Polifónicas .....	45
2. La Cultura Francesa .....	50
3. El Servicio Público: Concepto Fundamental .....	50
4. Cegueras y Conquistas .....	51
5. La Bandera .....	52
6. Complementariedad de los Antagonismos .....	53
7. El Pragmatismo .....	53
8. El Desafío .....	54
IV. LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA .....	57
JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ GALINDO	
1. El Estado Social de Derecho .....	59
1.1. El Estado de Derecho y la Economía .....	61

	PÁG.
2. La Solidaridad y la Cohesión Social .....	62
3. Los Servicios Públicos .....	63
3.1. Definición de <i>Servicio Público</i> .....	63
3.2. Los Servicios Públicos como deber del Estado .....	63
3.3. Régimen Jurídico de los Servicios Públicos .....	64
3.4. Función Estatal .....	64
3.5. Razón de Ser de los Servicios Públicos .....	64
4. Los Servicios Públicos Domiciliarios .....	65
4.1. Funciones Presidenciales .....	65
4.2. Las Comisiones de Regulación y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios .....	66
4.3. Las Comisiones de Regulación .....	67
4.3.1. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones ....	68
5. Concepto Social de los Servicios Públicos .....	69
 V. LOS SUBSIDIOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	 71
JUAN CAMILO RESTREPO SALAZAR	
1. Subsidios y Solidaridad .....	73
2. La Solidaridad en los Servicios Públicos .....	73
3. ¿Cómo se Financian los Subsidios? .....	74
4. Situación Actual de los Subsidios .....	74
5. Crisis de los Subsidios en Agua y Alcantarillado .....	75
6. Soluciones a los Subsidios en Agua y Alcantarillado .....	77
7. Conclusión .....	79
 VI. EL RENACER DE LA NOCIÓN DE SERVICIO PÚBLICO .....	 81
JAIME VIDAL PERDOMO	
1. La Noción de Servicio Público .....	83
2. La Noción de Estado Social de Derecho .....	84
3. El Renacer de la Noción de Servicio Público .....	86
3.1. La Superintendencia y las Comisiones de Regulación ....	86
3.2. Las Comisiones de Regulación .....	87
3.3. La Delegación Presidencial .....	87
 VII. LA LIBRE COMPETENCIA Y EL PRINCIPIO DE ACCESO UNIVERSAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	 89
JAIRO RUBIO ESCOBAR	
1. Instrumento contra las Desigualdades .....	91
2. El Principio de Acceso Universal .....	91

	PÁG.
3. La Libre Competencia .....	93
3.1. Beneficio para el Consumidor .....	93
3.2. Beneficio para el Productor .....	93
3.3. Incentivos para la Inversión .....	93
4. El Régimen de Competencia .....	94
5. La Regulación .....	94
6. Competencia vs Monopolio .....	95
7. Normatividad de la Libre Competencia .....	95
 VIII. EL DERECHO DE LA COMPETENCIA Y EL SECTOR PÚBLICO .....	 99
MARCO ANTONIO VELILLA MORENO	
1. El Equilibrio entre los Fines del Estado y el Desarrollo de una Economía de Mercado .....	104
1.1. La Relación entre el Derecho de la Competencia y el Usuario-Consumidor .....	105
1.2. ¿Es Todavía Sostenible la Idea de Servicio Público? ....	108
2. El Marco de la Competencia entre el Sector Público y el Sector Privado .....	113
2.1. Principios que Deben Orientar la Competencia entre Ambos Sectores .....	114
2.2. Análisis Crítico de la Aplicación de estos Principios en Colombia .....	119
3. Conclusiones .....	123
 IX. ESTADO PÚBLICO Y ESTADO PRIVADO EN COMPETENCIA .....	 129
MARGARITA ROSA ARREDONDO MARTÍNEZ, MARTHA LUCÍA ÁLVAREZ PULGARÍN, MARTHA CECILIA RIVERA GIRALDO	
1. ¿Igualdad entre el Estado Oficial o Público y el Estado Privado en Actividades en Competencia .....	132
1.1. El Problema del Interés Público .....	134
1.2. Alcance del Concepto de Interés Público .....	136
2. Estado Regulador - Estado en Competencia .....	137
2.1. Alcance de la Regulación .....	141
2.2. Diferenciación de Tratamiento entre Estado Oficial y Estado Privado .....	142
3. ¿Es la Organización Societaria Extraña a la Función Estatal en Referencia Específica a la Presencia del Estado en la	

	PÁG.
Organización Productiva Económica de los Grupos Empresariales? .....	144
3.1. La Organización Societaria y la Función Estatal antes de la Constitución Política de 1991 .....	145
3.2. Entidades Descentralizadas Indirectas .....	145
3.3. La Organización Societaria y la Función Estatal Frente a los Postulados de la Constitución Política de 1991 .....	147
4. Grupos Empresariales y Presencia del Estado .....	150
4.1. La Subordinación .....	150
4.2. El Estado como Sujeto Controlante, Según la Legislación Comercial .....	151
4.3. ¿Existen Grupos Empresariales Estatales en Colombia? .....	152
4.4. Manejo de los Grupos con Empresas Descentralizadas ..	153
X. LA POLÍTICA DISTRIBUTIVA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	159
JESÚS ALONSO BOTERO GARCÍA	
1. La Política Distributiva .....	161
2. Requisitos de la Política Distributiva .....	162
3. Conclusiones .....	163
XI. LA SOLIDARIDAD EN EL MODELO TARIFARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS .....	165
GUILLERMO SÁNCHEZ LUQUE	
1. La Solidaridad y la Cohesión Social en la Constitución de 1991 ..	167
2. La Solidaridad Tarifaria como expresión del Constitucionalismo Social .....	169
3. Conclusión: el Régimen Tarifario frente al Criterio de Solidaridad .....	171
XII. LA DEFENSA DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA LEY 142 DE 1994 .....	181
GUILLERMO SÁNCHEZ LUQUE	
1. La <i>Dignidad Humana</i> y la <i>Solidaridad</i> en la Constitución de 1991 .....	183
1.1. Criterios Constitucionales .....	183
1.2. El Artículo 366.....	184

	PÁG.
1.3. Los Usuarios de Escasos Recursos .....	184
2. La Competencia y la Protección al Usuario .....	185
3. Riesgos del Debate .....	186
4. Fallos de la Corte Constitucional .....	187
5. Conclusión .....	187
XIII. LEGISLADOR Y JUEZ: ¿GARANTÍAS O AMENAZAS AL MODELO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS? ..	189
GUILLERMO SÁNCHEZ LUQUE	
1. El Modelo de Prestación de los Servicios Públicos .....	191
2. La Inseguridad Normativa: Una Enfermedad de Nuestro Estado de Derecho .....	193
3. La Judicialización de la Defensa del Usuario: ¿Otro Síntoma de la Enfermedad? .....	201
XIV. ESTRUCTURA ESPECIALIZADA Y AUTÓNOMA PARA LA DEFENSA DEL USUARIO .....	209
CARLOS GERMÁN CAICEDO ESPINEL	
1. Estructura para la Defensa del Usuario .....	211
1.1. La Protección Colectiva .....	211
1.2. La Protección Individual .....	212
2. Criterios de Especialización y Autonomía .....	213
2.1. Atención al Cliente .....	215
2.2. Gestión Normativa .....	215
2.3. Mecanismos Autónomos y Suficientes .....	216
3. Conclusiones: Propuestas .....	218
XV. PROTECCIÓN AL USUARIO: EL DERECHO DE PETICIÓN DE LA LEY 142 DE 1.994 .....	219
CARLOS GERMÁN CAICEDO ESPINEL	
1. La Ausencia de Protección al Usuario .....	221
2. Servicio “ <i>de tracto sucesivo</i> ” .....	218
3. Derechos del Usuario .....	222
4. Conclusión .....	223

	PÁG.
<b>XVI. PRIVATIZACIONES, MONOPOLIOS Y REGULACIÓN EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> .....	225
<b>EDUARDO SARMIENTO PALACIO</b>	
Introducción .....	227
1. Características de las Empresas Públicas .....	228
2. El Monopolio Natural .....	229
2.1. El Caso de TELECOM .....	230
3. Las Privatizaciones .....	231
3.1. Características de las Privatizaciones .....	232
3.1.1. Venta por debajo del Costo de Oportunidad .....	232
3.1.2. Desmejoramiento de la Eficiencia .....	233
3.1.3. Fuga de Capitales hacia el Exterior .....	234
3.1.4. Aumento de las Tarifas y Desmejoramiento Social .....	234
4. La Eficiencia .....	235
5. La Regulación .....	236
5.1. Las Comisiones de Regulación .....	237
6. Las Nacionalizaciones .....	238
7. Conceptos Fundamentales .....	239
7.1. La Eficiencia Interna .....	239
7.2. La Eficiencia Externa .....	240
8. Conclusiones .....	241

## **SEGUNDA PARTE**

### **LOS DIFERENTES SECTORES DE SERVICIOS PÚBLICOS COMO INSTRUMENTOS DE SOLIDARIDAD Y COHESIÓN SOCIAL DEL ESTADO**

#### **SECTOR DE ENERGÍA Y GAS**

<b>XVII. LOS CAMBIOS EN LA POLÍTICA GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> .....	249
<b>JUAN MANUEL OSPINA RESTREPO</b>	
1. Antecedentes del Cambio .....	251
1.1. La Constitución de 1991 .....	251
1.1.1. El Endeudamiento .....	251

	PÁG.
1.1.2. La Apertura hacia Nuevos Modelos .....	252
1.1.3. El Déficit Fiscal .....	252
1.2. El “Apagón” .....	253
2. Resultados del Cambio .....	253
2.1. En el Sector de Generación .....	254
2.2. En la Calidad del Servicio .....	254
2.3. En las Tarifas .....	255
2.4. En la Expansión del Servicio .....	255
2.5. En la Sustracción y Transporte de Gas .....	255
3. Contexto de los Cambios .....	256
4. Consecuencia del Cambio .....	256
4.1. Sobre lo Público y lo Privado .....	257
4.2. Desprotección al Usuario .....	258
4.3. La Superintendencia y la Comisión de Regulación .....	259
4.4. El Gas .....	259
5. Conclusión .....	260
XVIII. SITUACIÓN Y FUNCIÓN SOCIAL DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA HERMANN GALÁN BARRERA	261
1. El Servicio de Energía a mediados del Siglo XX .....	263
2. La Reforma de los Años 90 .....	264
3. La Ley 142 y las Reformas .....	265
3.1. Objetivos de las Reformas .....	266
3.2. Las Reformas en el Contexto Económico del País .....	267
4. Función del Estado .....	267
XIX. LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS .....	269
HUGO PACHECHO DE LEÓN	
1. Funciones de la Comisión de Regulación .....	271
2. Organigrama del Sector .....	272
3. Avances Regulatorios en Materia Tarifaria .....	272
3.1. Principio de Eficiencia Económica .....	273
3.2. Principio de Autoridad y Principio de Neutralidad .....	275
3.3. Principio de Solidaridad y Redistribución de Ingresos y Principio de Suficiencia Financiera .....	275
3.4. Principio de Simplicidad y Principio de Transparencia.	275

	PÁG.
4. Efectos en Materia Tarifaria.....	276
5. Calidad .....	278
6. Cobertura.....	279
7. Conclusiones .....	279
<b>XX. REVISIÓN CONCEPTUAL EN EL SECTOR ELÉCTRICO .....</b>	<b>281</b>
CÉSAR VALLEJO MEJÍA	
1. El Desarrollo del Sector Eléctrico (Antecedentes) .....	283
2. El Cambio de Política frente a la Inversión Extranjera .....	284
3. La Intervención Estatal .....	285
4. Conclusiones .....	287

## **EXPERIENCIA EMPRESARIAL EN ENERGÍA Y GAS**

<b>XXI. LA EXPERIENCIA DE ISA: GESTIÓN EMPRESARIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL .....</b>	<b>291</b>
CÉSAR AUGUSTO RAMÍREZ ROJAS	
1. Marco Empresarial.....	293
1.1. Enfoque Estratégico (Los Servicios de ISA) .....	293
1.2. Marco de Referencia Corporativo (Misión, Visión, y Compromisos) .....	294
1.3. Mercado Objetivo .....	294
1.4. Responsabilidad Social de ISA .....	295
1.5. Prácticas de Buen Gobierno Corporativo.....	296
2. Compromisos con los Grupos de Interés .....	296
2.1. Compromisos con los accionistas .....	297
2.1.1. Democratización en la Propiedad de las Empresas de de Servicios Públicos .....	297
2.1.2. Agregar Valor a la Compañía .....	297
2.1.3. ISA, Acciones para Todos .....	298
3. Cultura y Política de Servicio en ISA .....	298
3.1. Gestión Integral .....	299
4. Compromisos de ISA .....	299
4.1. Identificar Prioridades .....	299

	PÁG.
4.2. Superar Expectativas .....	300
4.3. Comprometernos con la Sociedad .....	300
4.4. Desarrollar el Programa ISA-REGIÓN .....	300
4.5. Otros Programas .....	301
<b>XXII. EL SERVICIO DE GAS NATURAL COMO FACTOR DE SOLIDARIDAD Y COHESIÓN SOCIAL .....</b>	<b>303</b>
<b>LEOPOLDO MONTAÑÉZ CRUZ</b>	
1. El Gas Natural .....	305
1.1. Crecimiento del Sector .....	306
1.2. Beneficios .....	306
2. La Solidaridad .....	307
2.1. Los Subsidios .....	308
2.2. Reflexión sobre el Principio de Solidaridad .....	309
3. La Cohesión Social .....	309
3.1. Las Tarifas .....	310
3.2. La Regulación .....	311
4. Las Comisiones de Regulación .....	312
5. Recomendaciones .....	312

## **SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

<b>XXIII. SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO .....</b>	<b>317</b>
<b>NANCY PATRICIA GUTIÉRREZ CASTAÑEDA</b>	
1. Inconvenientes .....	319
2. Problemáticas .....	319
3. Cobertura .....	321
4. Calidad .....	321
5. Marco Regulatorio .....	322
6. Entidades Prestadoras de Servicios .....	323
6.1. Entidades Urbanas y Formas de Organización .....	325
6.2. Entidades Rurales y Formas de Organización .....	325
7. Soluciones .....	326

	PÁG.
<b>XXIV. SOLIDARIDAD: LA GRAN AUSENTE EN EL SECTOR DE AGUA ..</b>	<b>327</b>
GUSTAVO ÁNGEL	
1. Tamaño de la población .....	329
2. Sector Desatendido .....	329
3. La Demanda de Agua .....	330
4. Problemas del Sector .....	331
5. Soluciones y Alternativas .....	332
<b>XXV. LA LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (LEY 142 DE 1.994)</b>	<b>335</b>
MAURICIO LÓPEZ GONZÁLEZ	
1. Aportes de la Ley 142 de 1.994 .....	337
1.1. Marco Legal .....	337
1.2. Calidad a Costos Razonables .....	338
1.3. Autonomía Empresarial .....	339
1.4. Cobertura .....	339
2. La Primera Generación (diez años de la Ley 142 de 1994) ...	339
3. La Segunda Generación .....	340
4. Retos .....	340
<b>XXVI. CRITICIDAD DEL MODELO DE SERVICIOS PÚBLICOS EN COLOMBIA</b>	<b>343</b>
JORGE ALBERTO VÉLEZ JARAMILLO	
1. La Calidad del Servicio .....	346
1.1. Cobertura y Calidad .....	346
1.2. Potabilización .....	346
1.3. Saneamiento .....	346
1.4. Atención al Cliente .....	347
2. Impuestos .....	347
3. Tarifas .....	348
3.1. Restricciones .....	349
3.2. Falta de seguimiento .....	351
3.3. Problemas de Regulación .....	351
4. Conclusiones .....	352
<b>XXVII. EL CONCEPTO DE LEALTAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....</b>	<b>353</b>
JULIO GONZÁLEZ VILLA	
1. Lealtad con la Materia Prima .....	355
2. Lealtad con la Norma .....	357
3. Lealtad con el Usuario .....	359

	PÁG.
<b>XXVIII. AGUA Y SANEAMIENTO AMBIENTAL EN COLOMBIA Y EL MUNDO</b> .....	361
<b>JOSÉ GREGORIO MANGA CERTAIN</b>	
1. Mensajes de la Conferencia Mundial de Johannesburgo .....	363
1.1. Estadísticas .....	363
2. Los Períodos del Sector de Agua .....	364
3. Acciones por la Solidaridad .....	365
4. Debates del Sector .....	366
5. Aportes de la Universidad del Norte .....	367

### **EXPERIENCIA EMPRESARIAL EN ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO**

<b>XXIX. LA MODERNIZACIÓN DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ (EAAB)</b> .....	371
<b>ASTRID ÁLVAREZ HERNÁNDEZ</b>	
1. ¿Qué pasaba antes en la EAAB? .....	373
2. Esquema Solidario .....	374
3. La Reestructuración .....	375
3.1. Características de la Empresa .....	375
3.2. Objetivos Corporativos .....	375
3.3. El Nuevo Modelo Empresarial .....	376
3.4. Tercerización Integral .....	376
3.5. La Nueva Estructura Administrativa .....	377
4. Logros de la Transformación Empresarial .....	377
4.1. Coberturas e Inversión .....	378
4.1.1. Retos del Plan de Inversiones .....	378
4.1.2. Esquema Solidario .....	379
4.2. Contratos de Gestión Zonal .....	380
4.2.1. Descentralización en Zonas para Atención al Usuario .....	380
4.2.2. Actividades a cargo de los Gestores .....	381
4.2.3. Alcances de la Gestión Zonal .....	381
4.2.4. Beneficios de la Gestión Zonal .....	382
4.2.5. Logros en el Índice de Reclamaciones .....	382
4.3. Mejoramiento del Servicio y de la Atención al Ciudadano .....	383
5. Conclusión .....	384

	PÁG.
<b>XXX. EPM BOGOTÁ AGUAS S.A. COMO GESTOR DE LAS ZONAS 3 Y 4 DE LA EAAB .....</b>	<b>385</b>
FREDY ZULETA DÁVILA	
1. Antecedentes y Entorno de la Modernización .....	387
2. Premisas del Proceso .....	388
3. Particularidades de la Ciudad .....	389
4. Beneficios de la Sectorización .....	389
5. Evolución de la Gestión (EPM BOGOTÁ AGUAS S.A.) .....	390
5.1. Evolución de la Gestión Comercial .....	390
6. Lecciones Aprendidas .....	392
6.1. Factores de Éxito .....	392
6.2. Aspectos Mejorables en Futuros Procesos .....	393
7. Conclusión .....	394

### SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

<b>XXXI. LAS COMUNICACIONES COMO FACTOR DE SOLIDARIDAD Y COHESIÓN SOCIAL .....</b>	<b>399</b>
MARÍA PAULA DUQUE SAMPER	
1. Las Fallas del Mercado y la Cohesión Social .....	402
1.1. Las Fallas del Mercado y la Violencia .....	403
1.2. La Accesibilidad a las Comunicaciones .....	404
1.3. Los <i>Telecentros</i> .....	404
2. Contexto de la Política .....	405
3. Las Telecomunicaciones Sociales .....	406
3.1. La Agenda de Conectividad .....	407
3.1.1. Compartel .....	407
3.1.2. Computadores para Educar .....	409
3.1.3. Comunidad .....	410
3.1.4. Radiodifusora Nacional de Colombia .....	411
4. Inversión Total .....	411
5. Metas y Prioridades .....	412
6. Conclusiones .....	413
<b>XXXII. LA ERA DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>415</b>
ALEJANDRO CEBALLOS ZULUAGA	
1. La Era del Conocimiento .....	417
2. La Importancia del Aprendizaje .....	417

	PÁG.
2.1. Aprender a Aprender y Aprender a Ser .....	417
2.2. Aprender a Convivir, a Innovar y a Emprender .....	418
2.3. Aprender a Desaprender .....	418
3. La Educación como Instrumento de Movilidad Social .....	419
4. El Acceso a la Información .....	420
4.1. La Interconexión .....	420
4.2. La Oferta y la Demanda .....	421
4.3. La Competencia del Conocimiento .....	422
4.4. El Aprendizaje No-Presencial .....	422
5. Conclusión .....	423
<b>XXXIII. REFLEXIONES SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES .....</b>	<b>425</b>
<b>LUIS GUILLERMO VÉLEZ ÁLVAREZ</b>	
1. La Libertad y la Igualdad .....	427
2. EL Modelo Francés y el Modelo Inglés .....	428
2.1. Oposiciones entre los dos Modelos .....	428
2.2. Criterios de los Modelos .....	430
3. El Modelo Colombiano .....	431
3.1. Problemática del Modelo Colombiano .....	432
4. El Modelo de Desarrollo Humano del Banco Mundial .....	433
5. Empresas Públicas de Medellín (EPM) .....	434
6. Inconveniencia del Concepto de Acceso Universal .....	435
7. El <i>Tratado de Libre Comercio</i> (TLC) .....	436
<b>EXPERIENCIA EMPRESARIAL EN TELECOMUNICACIONES</b>	
<b>XXXIV. DE TELECOM A COLOMBIA TELECOMUNICACIONES .....</b>	<b>441</b>
<b>GERMÁN GONZÁLEZ REYES</b>	
1. Requisitos para la Solidaridad y la Cohesión Social .....	443
2. El Principio de Solidaridad .....	444
3. ¿Por qué TELECOM no era viable? .....	444
3.1. Deficiencias y Limitaciones de Tipo Financiero, Jurídico, Laboral, Estratégico y Operativo .....	444
3.2. Desequilibrio en la Distribución de Planta de Personal .	445

	PÁG.
3.3. Altos Costos de Personal .....	445
3.4. Ausencia de Comportamiento Empresarial .....	446
3.5. Cálculo Actuarial creciente .....	446
3.6. Deterioro en el Margen Operacional .....	446
3.7. Desequilibrio entre Activos e Ingresos .....	447
3.8. Falta de Liquidez .....	447
3.9. Presencia y Cobertura .....	447
4. Ingresos por Servicios .....	448
5. La Reestructuración .....	448
5.1. El Esquema de Reestructuración .....	449
5.2. Acciones de la Reestructuración .....	449
5.3. Los Retos de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES .....	450
XXXV. CÓDIGO DE CONDUCTA COMERCIAL Y TRANSPARENCIA COMPETITIVA DE INTERNEXA S.A., E.S.P. Y FLYCOM COMUNICACIONES S.A., E.S.P. ....	453
SOL MARINA DE LA ROSA FLÓREZ	
1. Empresas del Grupo ISA .....	455
1.1. Descripción .....	455
2. Declaración de los Principios .....	455
2.1. Pluralidad .....	455
2.2. Cumplimiento de la Leyes y Ordenamientos Jurídicos Vigentes .....	456
2.3. Salud y Medio Ambiente .....	456
2.4. Información Competitiva .....	456
2.5. Defensa de la Competencia y de los Usuarios .....	457
2.6. Socios de Negocio .....	459
2.7. Prácticas de Compra .....	459
2.8. Conflicto de Intereses .....	460
2.9. Relaciones con Autoridades Gubernamentales Naciona- les y Extranjeras .....	460
2.10. Actividades Políticas .....	460
3. Medidas y Acciones Corporativas Complementarias .....	461
3.1. Compromiso de la Alta Dirección .....	461
3.2. Programa de Capacitación .....	461
3.3. Ambiente Empresarial .....	462
3.4. Ayuda On-Line .....	462
3.5. Control de Conductas o Acciones Individuales Violatorias del Código de Trasnparencia Competitiva .....	462

	PÁG.
3.6. Propuestas Específicas para el Sector de Telecomunicaciones .....	462

## TERCERA PARTE

### PANEL INTERNACIONAL

XXXVI. LA TRADICIÓN FRANCESA DEL SERVICIO PÚBLICO .....	467
MICHEL PINARD	
1. Reseña Histórica .....	469
2. La Evolución de los Servicios Públicos y la Educación como Servicio .....	470
3. El <i>Frente Popular</i> .....	471
4. Las Nacionalizaciones y los Servicios Públicos .....	471
5. La Energía Nuclear .....	472
6. Esquemas de Gestión del Servicio Público .....	473
7. El Concepto de Servicio Público en la Unión Europea .....	474
8. Conclusión .....	476
XXXVII. LA VISIÓN FRANCESA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	477
DANIEL PÉCAUT	
1. La Noción Francesa de <i>Servicio Público</i> .....	479
2. La "Misión" de los Servicios Públicos .....	480
3. El Servicio Público y la Cohesión Estatal .....	481
4. Criterios para Determinar si un Servicio es Público .....	481
5. Período de Oro de los Servicios Públicos .....	482
6. El Derecho de los Usuarios .....	483
7. Otros Aspectos de la "Misión" del Servicio Público .....	485
8. Conclusiones .....	486

### EXPERIENCIA EMPRESARIAL INTERNACIONAL EN TELECOMUNICACIONES

XXXVIII. EADS TELECOM: TELECOMUNICACIONES Y SEGURIDAD .	491
JEAN PIERRE PHILLIPE - JEAN PAUL ARDID	
1. Desafíos .....	493
2. ¿Qué es EADS TELECOM? .....	497

	PÁG.
2.1. Fortalezas .....	497
2.2. Misión .....	498
2.3. Servicios .....	498
2.4. Ventaja Tecnológica .....	499
2.5. Connexity .....	499
<b>XXXIX. PROYECTOS DE EADS TELECOM .....</b>	<b>501</b>
<b>JOSÉ FORERO</b>	
1. El Grupo EADS TELECOM .....	503
2. Los Proyectos de EADS TELECOM .....	503
2.1. Tetrapol .....	504
2.2. Otros Proyectos .....	505
<b>XL. EADS TELECOM Y LA GENDARMERÍA NACIONAL FRANCESA .....</b>	<b>507</b>
<b>(Mayor) JOSEPH MONTEUIL</b>	
1. Reseña Histórica .....	509
2. El Concepto de Seguridad .....	510
3. Funciones de la <i>Gendarmería Nacional Francesa</i> .....	510
4. Identidad .....	511
4.1. La Presencia .....	511
4.2. La Disponibilidad .....	512
4.3. La Continuidad .....	512
 <b>PROPUESTA DE APLICACIÓN PRÁCTICO-CONCEPTUAL FRENTE AL TEMA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b>  	
<b>XLI. EL CENTRO PILOTO EN SERVICIOS PÚBLICOS .....</b>	<b>515</b>
<b>MARCO ANTONIO VELLILLA MORENO</b>	
1. El Sistema Nacional de Franquicia Educativa (S.N.F.E.) .....	520
1.1. ¿Quiénes lo crearon? .....	520
1.2. ¿Cuáles son sus objetivos? .....	521
1.3. ¿Cómo está estructurado el S.N.F.E.? .....	521
1.4. ¿En qué consiste la Franquicia? .....	522
1.5. Financiación del S.N.F.E. ....	523
2. El Centro Piloto en Servicios Públicos (C.P.S.P.) .....	524

	PÁG.
2.1. ¿Qué es el Centro Piloto en Servicios Públicos? .....	524
2.2. Antecedentes de la Creación del Centro Piloto en Servicios Públicos .....	524
2.3. Objetivos y Funciones del C.P.S.P.....	525
2.4. ¿Quiénes integran el Centro Piloto en Servicios Públicos?	528
2.5. La Especialización en Gestión de los Servicios Públicos Domiciliarios .....	528
2.6. Justificación del Proyecto .....	529
2.7. Los Servicios Públicos: Necesidad a Atender .....	530
2.8. Beneficios del Centro Piloto en Servicios Públicos .....	531
3. Acciones Realizadas .....	535
4. Síntesis de Objetivos, Estrategias y Procesos .....	550