



No.44 ENERO / FEBRERO de 2007

PUBLICACIÓN BIMESTRAL PARA NUESTROS CLIENTES

## 2007, un año de retos para EPM

*Un año de importante retos comienza para Empresas Públicas de Medellín. La dinámica global de las organizaciones exige preparación para asumir con calidad y buen servicio los retos que demanda el mercado. En cada negocio del grupo empresarial EPM se empiezan a tejer importantes proyectos para el 2007.*

### **Aguas EPM: crecimiento nacional e internacional**

Perspectivas de crecimiento se proyectan en Aguas EPM. Las diferentes unidades de negocio emprenden sus planes de acción para continuar mejorando el servicio en las poblaciones atendidas y para trabajar en las propuestas de valor que les permitan el ingreso a otras regiones del país o del continente.

Para atender la operación de Medellín y de los municipios del Valle de Aburrá, se puso en marcha el plan de inversiones 2007–2010 por valor de \$1.2 billones. Un billón será para el Plan de Saneamiento del Río Medellín (construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de Bello y obras asociadas, interceptor norte y distintos colectores). Los \$210 mil millones restantes serán invertidos en el área de acueducto, para sostener los índices de calidad y continuidad del agua que suministra EPM en el área metropolitana.

Paralelamente, EPM avanza en firme para lograr sus objetivos en el mercado regional, nacional e internacional. Para ello se consolidarán negocios en Antioquia, como Aguas de Urabá, y se trabajará en la posible conformación de los regionales de Occidente y Bajo Cauca. En Colombia, el objetivo es alcanzar la consolidación de la Alianza con la EAAB para el saneamiento del río Bogotá y distintos proyectos de interés en otras ciudades. En el ámbito internacional, se analizará la participación en negocios de operación y soluciones de infraestructura para los servicios de acueducto y aguas residuales en algunos países de centro y sur América.

Así, en diferentes mercados, la idea es llevar la promesa de servicio: Agua EPM de excelente calidad y continuidad y compromiso con el medio ambiente, que se traduce

Sigue página 3



## Editorial

### Solidez empresarial de EPM sigue bien calificada

Durante más de medio siglo, nuestra empresa ha contribuido con el desarrollo local y regional, mediante el suministro eficiente de los servicios públicos, misión que le fue encomendada desde su constitución en 1955.

Simultáneamente se ha consolidado como una de las empresas con mayor solidez financiera en el país, sustentada en la posición competitiva de cada uno de nuestros negocios, en la calidad de los activos y en la diversificación de los ingresos, entre otros aspectos, lo que constituye un elemento de seguridad y confianza para todos sus clientes.

La solidez financiera que menciono ha posibilitado que a lo largo de su historia EPM no sólo haya sido autosuficiente financieramente, sino que haya generado excedentes de caja para su dueño. Esta situación se ratifica con los resultados obtenidos durante el 2006, año durante el cual enfrentó la más grande reestructuración de toda su historia.

Como resultado de ello se escindió el negocio de telecomunicaciones, sin detrimento de los indicadores financieros, y manteniendo la calificación AAA (triple A) otorgada por la firma Duff and Phelps de Colombia S.A. cuando se presentan condiciones de la más alta calidad crediticia y los factores de riesgo son prácticamente inexistentes.

Todos estos esfuerzos buscan consolidar un sistema organizacional de grupo empresarial que garantice a futuro su eficiencia y sostenibilidad y la de cada uno de los negocios que lo conforman. La definición de una estrategia corporativa para el periodo 2005-2015 y la implementación de mecanismos de gobierno corporativos claros y transparentes, también se constituyen en una prenda de garantía para establecer una relación comercial de largo plazo que contribuya a la generación de valor para nuestros clientes, la razón de ser más importante de EPM.

Juan Felipe Gaviria Gutiérrez  
Gerente General de EPM

### Línea Directa EPM Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

**Foto de portada:** Parque de Los Pies Descalzos

**Coordinación general:** Dirección de Relaciones Externas.  
Unidad Comunicaciones.

**Edición:** Unidad Comunicaciones.  
Carrera 58 #42-125. Edificio EE.PP.M., piso 1.  
Tel. 380 44 33. Fax: 380 67 17. E.mail: d-0930@eppm.com  
Sus inquietudes y sugerencias serán bienvenidas. © Línea Directa EPM



### Telecomunicaciones: La integración avanza con paso firme

*El proceso de integración entre Emtelco, Orbitel y EPM Telecomunicaciones es un hecho.*

Con la integración del portafolio de todos los productos y servicios de Emtelco, EPM

Telecomunicaciones y Orbitel se pretende crear una empresa ágil y competitiva que se convierta en la mejor opción para la solución de las necesidades de telecomunicaciones para cada persona, cada hogar y cada empresa del país.

Luego del reconocimiento de las tres empresas y mediante un estudio y entendimiento de la estrategia ya definida, se diseñó y aprobó el primer nivel de estructura organizacional de la empresa integrada y se nombraron los funcionarios para desempeñar los cargos respectivos.

La empresa integrada tiene un enorme desafío de competitividad y transformación corporativa que debe lograr la unidad de propósitos, una organización de mercadeo y ventas que crea valor al cliente, un sistema de gobierno ágil y unos activos al servicio de la estrategia corporativa y una sola fórmula para ganar.

Viene página 1

## 2007, un año de retos para EPM

en un adecuado manejo de los recursos hídricos, desde su utilización, como fuente de abastecimiento, hasta su recuperación como fuente receptora de las aguas residuales.

### Energía EPM: proyectos de gran envergadura

EPM está comprometida con el crecimiento de este negocio, que para el año 2015 aspira a incrementar en un 18% las ventas estimadas por US\$3,000 millones.

Para ello busca consolidar su posición en Colombia, materializar opciones de inversión en el creciente mercado panregional de energía, potenciar las competencias que han sido fuente de su éxito y mejorar su entendimiento de los mercados en cuanto a usuarios de bajos ingresos, para aumentar la comprabilidad de sus productos y mejorar la calidad de vida de la población atendida.

El presupuesto para este año es de \$3.98 billones. Entre las inversiones, que suman \$1 billón 155 mil 390 millones y que representan el 29% de su presupuesto, se destacan el proyecto hidroeléctrico Porce III, la expansión y reposición en transmisión y distribución, la expansión de redes de gas, las inversiones en nuevos negocios, la adquisición de activos fijos y reposición de inventarios, entre otros.

Con el proyecto Energía EPM con Prepago, se espera conectar en los próximos 5 años a 32.000 clientes, 7.500 de ellos entre julio y diciembre de 2007. Pretende solucionar de manera estructural el problema de los usuarios desconectados y suspendidos, ofreciendo una alternativa para la compra de la energía y una mejor opción frente al no pago y el fraude. Además, con la energía prepago, Empresas Públicas de Medellín busca desarrollar una acción preventiva con el grupo de usuarios en riesgo, que son aquellos que tienen algún plan de financiación vigente.

La unificación del mercado de Antioquia también se destaca en la gestión de Energía, para aprovechar las sinergias administrativas, técnicas y comerciales entre la anterior EADE y EPM. El número de clientes tendrá un crecimiento cercano al 50%, y el área geográfica objeto de cobertura directa se incrementará en más de 10 veces.

El servicio de Gas Natural se concentra este año en la masificación en el mercado actual, para conectar 87,946 nuevos clientes residenciales y no residenciales, con el fin de alcanzar un total de 330,026 clientes al final de este año. Proyecta además obtener para 2011 una cobertura de 100% del mercado técnicamente viable y una penetración residencial del 60% del mercado potencial.

Con esta penetración del servicio de gas, se espera un crecimiento importante de la demanda (tasa de crecimiento del 14% para los ingresos 2005-2011), dentro del cual se destaca el sector de Gas Natural Vehicular -GNV-, que alcanzaría una participación del 30% de la demanda total del año 2011.

La proyección internacional de EPM y su reconocimiento como empresa responsable con el medio ambiente y con las comunidades en donde actúa, así como el proyecto del Parque Tecnológico de Energía, son otros de los importantes retos de Energía EPM para este 2007.



## Línea Activa

El Metroplús

# ¿Por qué debe utilizar un combustible limpio como el Gas Natural?

Por Jorge Ignacio Vélez Pérez  
Ejecutivo de Cuentas  
Área Grandes Consumidores Gas

*Antes de entrar a discutir las razones por las cuales Metroplús -como sistema integrado de transporte masivo- debe usar gas o un diesel Euro III, o ser eléctrico, es importante conocer el marco conceptual del transporte de pasajeros en el Valle de Aburrá.*

Existen 213 rutas de transporte público colectivo, 147 en Medellín, 34 en municipios del norte y 32 en municipios del sur. Las rutas integradas al sistema Metro en Medellín son 31, en el sur son 33 y en el norte 23. Estas rutas movilizan un millón 400 mil pasajeros al día, en 7 mil 50 vehículos con una edad promedio de 18 años, la mayoría en condiciones técnico mecánicas y de confort inadecuadas, que además generan altos índices de contaminación y de material particulado. Estos vehículos operan de manera redundante sobre corredores urbanos barriales y centrales, a velocidades entre 5 kms/h y 26 kms/h, con ocupaciones bajas, inclusive en horas pico.

Este panorama de sobre oferta de vehículos y de superposición de rutas hace que el sistema Metro, diseñado para transportar diariamente 600 mil pasajeros, hoy sólo mueva 380 millones, lo que finalmente demuestra que el transporte público colectivo en el Valle de Aburrá requiere una reorganización completa.

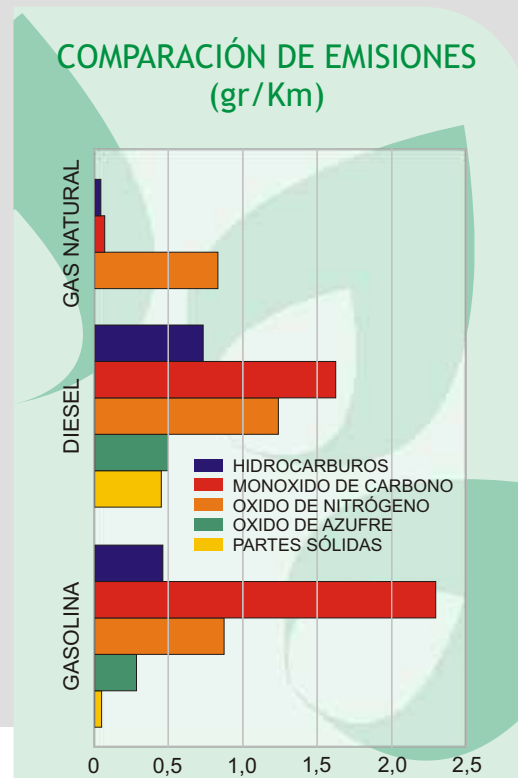
En materia ambiental, el proyecto tiene una connotación importantísima para Medellín y sus municipios vecinos, teniendo en cuenta las emisiones generadas por estos vehículos viejos, en su mayoría con motores diesel, y que usan un ACPM con composiciones de 4300 a 4500 ppm de azufre.

Para ilustrar el tema, lo ideal es comparar los combustibles y sus efectos nocivos. El gas natural reduce las emisiones contaminantes, así:

CO:	del 80 al 90%
CO2:	del 25 al 35%
Hidrocarburos no metálicos (HCNm):	del 45% al 50%
Óxidos nitrosos (NOx):	del 30% al 50%
Óxidos de azufre (SOx):	del 100%
Plomo (Pb):	del 100%
Material particulado:	del 100%

Cabe preguntarse por qué es malo el transporte con diesel. Para simplificar la respuesta, basta con decir que este combustible produce 4000 ppm de partículas cancerígenas, que afectan las vías respiratorias de todos los ciudadanos. En Europa sólo se permite quemar un diesel menos contaminante, que produzca por debajo de 50 ppm. Además nuestro ACPM, mal llamado diesel, por su alto contenido de azufre genera altas emisiones de SO<sub>2</sub>, es causante de la lluvia ácida y también produce óxidos de nitrógeno (NOx), que destruyen la capa de ozono.

La gráfica muestra, de manera comparativa, por qué se debe escoger un combustible limpio.





## Portafolio

### Energía EPM, un portafolio para iluminar

*Un amplio portafolio en los servicios de iluminación ofrece Empresas Públicas de Medellín. Esta línea de negocio proyecta crecimiento al satisfacer las necesidades de los clientes a través de la calidad en los procesos y un buen servicio.*

Desde hace varios años la oferta de Energía EPM cuenta con un portafolio de servicios, que busca agregarle valor a la relación comercial con los clientes, satisfaciendo sus necesidades y convirtiéndolos en sus aliados estratégicos en sus procesos productivos y administrativos.

La organización ha incluido en este Portafolio el servicio de Iluminación con el cual quiere poner a disposición de los clientes todo el conocimiento y excelencia del área de Alumbrado Público. El servicio de iluminación provee el diseño para aquellos sitios oscuros que requieren visibilidad por seguridad o por crecimiento en sus instalaciones, además de mejorar la iluminación de sus vías, parqueaderos y otros espacios dentro de las empresas.

**Diseño y construcción de proyectos de iluminación en exteriores:** Energía EPM presta este servicio para escenarios deportivos y vías vehiculares o peatonales. EPM ofrece asesoría especializada, elabora los diseños basados en las normas nacionales e internacionales (ICONTEC, Código Eléctrico Nacional, Comisión Internacional de Iluminación y Sociedad de Ingeniería de Iluminación USA).

Los diseños se basan en el uso de las tecnologías más eficientes, como óptimos niveles de iluminación y bajos consumos, materiales de primera calidad, normalizados y probados en los laboratorios.

**Mantenimiento y reparación de luminarias:** consiste en instalar, reparar o sustituir luminarias con bombillas de sodio y alta presión y sus demás elementos, como cables alimentadores y postería. Este servicio, ofrecido por Energía EPM, incluye los mantenimientos periódicos anuales o correctivos que garantizan a sus clientes la seriedad, un servicio de alta calidad, seguridad y confiabilidad.

¿Le interesa contactarnos?

Si a esta gráfica le sumamos que el país tiene reservas de gas para 25 años o más, y que hoy Ecopetrol tiene limitaciones para atender la demanda del actual parque automotor que funciona con ACPM, no tiene sentido que conduzcamos al país a depender de combustibles importados, que alcanzarán unos costos muy altos para cumplir con normas como la EURO III, que obligarán a que se castiguen las finanzas de Ecopetrol y del Estado para financiar esta decisión y que, sin duda, causarán unos mayores costos que se trasladarán a las tarifas de los usuarios. Todo ello por dejar de lado, sin evaluar en el largo plazo, las bondades del gas natural.

El reto de Metroplús es enorme. En los próximos dos años cumplirá 20 años de funcionamiento una gran cantidad de buses que por ley deben ser chatarrizados. Las ciudades del Área Metropolitana deben orientar su transporte colectivo y organizarlo acorde con la demanda de pasajeros, y eliminar la sobreoferta actual para lograr un sistema eficiente y rentable, pero sin descuidar nuestro ambiente.

La pregunta que queda es: ¿vamos a seguir con un ACPM de baja calidad y alta contaminación, o vamos a apoyar el gas natural como combustible limpio del presente y del futuro?

**¿Y usted que piensa?**



## Informe

Por: Juan Carlos Gómez Calle  
Subgerente Operación Redes Gas

Gas Natural por red

# Tiene indicadores de calidad definidos

*El servicio público domiciliario de Gas Natural por Red tiene estándares de calidad. EPM cumple y muchas veces supera los indicadores definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante Resolución 100 de 2003.*

Para el 2006 los resultados operativos arrojan los siguientes indicadores:

**DES – Duración Equivalente de Interrupción del Servicio:** se refiere al tiempo total de interrupción del servicio a cada usuario durante un mes. No incluye las interrupciones por mantenimientos programados, suspensiones por fuerza mayor o por causa del usuario, entre otras.

Durante el año pasado, en EPM este indicador se mantuvo en cero (0), valor exigido por la CREG, lo que demuestra el compromiso de nuestro servicio de Gas Natural por garantizarle a todos los clientes un servicio continuo y disponible en todo momento.

**IPLI – Índice de Presión en Líneas Individuales:** mide la presión del suministro. No incluye las instalaciones industriales y comerciales que trabajan con rangos de presión diferentes a los establecidos.

**IO – Índice de Odorización:** mide el nivel de concentración de odorante en el gas distribuido.

Todas las mediciones realizadas para estos dos indicadores mostraron que la presión de servicio en las instalaciones residenciales y la cantidad de odorante agregado al gas, se han mantenido dentro de los parámetros establecidos por la regulación. Estas mediciones se realizan durante las revisiones periódicas a las instalaciones, exigidas por la Resolución 067 de 1995. Mediante este programa, Gas Natural EPM visitó 25.000 instalaciones residenciales durante el 2006, y este año superará las 35.000 instalaciones revisadas.

**IRST – Índice de Respuesta a Servicio Técnico:** porcentaje de solicitudes, por tipo de evento, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia. Las solicitudes se clasifican según los tipos de eventos: escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupción del servicio.

El tiempo de atención se determina desde el momento en que se recibe la llamada o se registra el evento, hasta el

momento en el cual la empresa llega al sitio donde éste ocurrió.

Aunque para este indicador la CREG no ha definido parámetros de medida, Gas Natural EPM estableció su propio indicador. Tomando como tiempo de respuesta las solicitudes de los usuarios que, a criterio de EPM, atentan contra la seguridad del sistema, determinó que los eventos deben ser atendidos en una (1) hora como máximo, a partir de la comunicación recibida. El año pasado este indicador se cumplió de manera satisfactoria, con un cumplimiento de 96.6% y promedios de atención de 23 minutos.

Durante el 2006, una vez al mes se realizó un recorrido completo a las redes de acero que operan a alta presión (72 kilómetros). En el año se recorrieron 860 kilómetros de redes de acero. Para las redes de polietileno se le hizo seguimiento con equipo especializado a 460 kilómetros, lo que implica un promedio de 38 kilómetros mensuales. Para este año, Gas Natural EPM aspira a realizar un promedio de 120 kilómetros por mes.

Estos resultados muestran que el servicio más joven del portafolio de EPM se sigue posicionando con la calidad, oportunidad y eficiencia que también han caracterizado la prestación de los demás servicios.

## Beneficios

Biblioteca EPM

# Un espacio con información estratégica para su empresa



***Usted también puede recibir información valiosa para su Pyme, sin ningún costo. Escríbanos a [bibliotecaepm@eppm.com](mailto:bibliotecaepm@eppm.com)***

La Biblioteca EPM ofrece a las pequeñas y medianas empresas servicios especializados de localización de información estratégica para la toma de decisiones, teniendo en cuenta las áreas de especialidad en ciencia, industria, medio ambiente y tecnología al que se dedica este centro del conocimiento. Esta información científico-técnica se encuentra disponible en normas, patentes, libros, videos, DVD, títulos de revistas técnicas nacionales e internacionales, bases de datos en línea y artículos específicos publicados.

Estos beneficios, se otorgan por medio del servicio de Diseminación Selectiva de Información –DSI-, que consiste en el envío periódico de información actualizada, de acuerdo con los intereses específicos de la empresa. Para hacer uso de este servicio, las PYMES deben solicitar al correo electrónico: [bibliotecaepm@eppm.com](mailto:bibliotecaepm@eppm.com) un formato para diligenciar el perfil de usuario, donde se registra información descriptiva de la empresa, algunos datos de quien solicita el servicio y los temas de interés, con

la posibilidad de delimitar el idioma, tipo de material (libro, revista, base de datos, etc.), rango de fechas de publicación y cobertura geográfica.

Una vez las PYMES han diligenciado el perfil, éste es revisado por el personal especializado, quienes designan los temas normalizados para la búsqueda y se encargan de enviar periódicamente, a través del correo electrónico, la información tomada del material nuevo que ingresa a la Biblioteca y de los recursos electrónicos suscritos por la misma.

Adicionalmente, la Biblioteca EPM brinda a las empresas otros servicios presenciales como búsqueda por Internet, consulta de material bibliográfico y audiovisual, formación de usuarios en el uso de la Biblioteca, visitas guiadas, red pública inalámbrica, cursos para enseñar el manejo de las bases de datos, actividades académicas y culturales. Por otro lado presta los servicios electrónicos y virtuales de referencia vía correo electrónico, consulta en bases de datos, bibliografías especializadas, boletín electrónico de novedades bibliográficas, sitio web: [www.eppm.com/bibliotecaepm](http://www.eppm.com/bibliotecaepm) a partir de abril de 2007 y catálogo público de acceso en línea al material de la Biblioteca en la dirección: <http://biblio.eppm.com/cgi-olib/ntxcgi.exe>

**Para mayor información puede comunicarse al teléfono (574) 380 75 16 ó al correo electrónico: [bibliotecaepm@eppm.com](mailto:bibliotecaepm@eppm.com)**

8

Línea Directa EPM

## En Línea

Mucho más cerca de usted  
Atención mucho más  
simple, un compromiso  
con su negocio

Los grandes clientes ahora cuentan con esquemas de atención y soporte diferenciados por negocio gracias a UNE EPM Telecomunicaciones que ha definido líneas de atención, con el compromiso de asegurarle a los usuarios altos estándares de calidad en el servicio:

Para información de Energía, Gas y Aguas: Línea de atención 018000 410 115 - EEPPM

Para información de las líneas de negocio de voz, conectividad, data center, contact center, suministro de infraestructura, outsourcing en TIC'S. Línea Única de Atención al Cliente 018000 410 141 - UNE EPM Telecomunicaciones

Ambas líneas de atención están al servicio los 7 días a la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año y la llamada es completamente gratuita desde un teléfono fijo.

En las líneas podrán consultar: información general sobre las líneas de negocio, adquisición de productos, información sobre facturación de las líneas de producto, cambios y modificaciones de los productos que actualmente tiene con EEPPM y UNE EPM Telecomunicaciones, reporte de daños, atención de quejas y reclamos y soporte técnico en línea (aplica para los productos de telecomunicaciones).



## Hechos



### Información de EPM: A prueba de desastres

*¿Qué pasaría si toda la información que maneja Empresas Públicas de Medellín desapareciera de un momento a otro? ¿Qué tan capaz sería la organización de recuperarla o, mejor aún, de sobrevivir ante una pérdida de información, insumo vital para su dinámica empresarial? EPM administra hoy más de 40 millones de registros, entre transacciones, trámites, operaciones, productos y servicios, la generación de facturas a los clientes masivos y a los grandes consumidores de energía, datos pormenorizados de sus clientes... ¿Se imagina qué le podría suceder a la entidad, a los usuarios, a la ciudad, si toda esta información valiosa se perdiera?*

Para que esto nunca vaya a pasar, para blindar su información a prueba de desastres, imprevistos y todo tipo de contingencias humanas, tecnológicas y naturales, Empresas Públicas de Medellín decidió contratar un avanzado servicio de procesamiento alternativo de datos que le garantiza no sólo el alojamiento y la protección actualizada de toda su información, sino su disponibilidad inmediata en el momento en que la requiera. Esto la pone a la vanguardia dentro de las empresas de servicios públicos de Colombia al contratar e implantar un sistema de esta magnitud para respaldar su información, sacándole el máximo provecho a la tecnología en beneficio del negocio y de la comunidad.

EPM ha protegido desde siempre su información. Sin embargo, y a diferencia de la seguridad en bloque que ahora ha contratado, esa protección se hacía de manera individual para cada sistema, y no se había diseñado una estrategia que garantizara el respaldo y la recuperación de la información ante cualquier clase de contingencia. Hoy, EPM y sus clientes pueden tener la tranquilidad de que su información está en un sitio seguro, fuera de su cobertura, bajo parámetros de confidencialidad que sólo conoce y maneja la organización, y con el cuidado y la administración de una empresa experta en estos procedimientos. Así EPM asegura la integridad de uno de sus intangibles más valiosos: la información.