

# Vicepresidencia Suministros y Servicios Compartidos

## Informe de gestión

*Empalme  
EPM - Administración Distrital  
de Medellín*

Octubre 2023



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Contenido

- 1 Contexto General**
- 2 Alineación estratégica**
- 3 Logros y avances**
- 4 Retos de corto plazo**



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministros y Servicios Compartidos

## Contexto General

### Quiénes somos

Somos habilitadores que aportamos a la calidad, continuidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, a través del suministro de bienes y servicios, la prestación de servicios de soporte y operación del centro de servicios compartidos, que tiene por beneficios optimizar costos recurrentes de operación, mejorar la eficiencia (disminuir manualidad) y mejorar la experiencia del cliente.



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministros y Servicios Compartidos

## Alineación estratégica

### Nuestra contribución

#### Estrategia funcional

Potenciar la eficiencia del Grupo EPM a través de un modelo sostenible, flexible y dinámico para proporcionar bienes y servicios confiables, simples y homologados, que genere valor al cliente.

#### Contribución MEGA 2030

Procesos 

Gestión de Abastecimiento –  
Plan de contratación

Gestión de Abastecimiento, Gestión Proveedores,  
Gestión Categorías, Gestión de Materiales,  
Operación CSC, Gestión de Transporte, Gestión del  
Activo Inmobiliario, Gestión Proveeduría.

Gestión del Activo Inmobiliario - Piso innovación y  
Proyecto Hub hidrogeno Ruta N - Nuevos Proyectos  
Gestión Documental

Gestión de proveedores, Gestión de Transporte  
Gestión del activo inmobiliario

**Trayectoria 1**

**15 Billones**

Proyección Base

**Trayectoria 2**

**2 Billones**

Optimización –  
Sendas de Productividad

**Trayectoria 3**

**8 Billones**

Adquisición y nuevas  
soluciones

**Trayectoria 4**

Sostenibilidad



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministros y Servicios Compartidos

## Logros y avances de la Contratación

### Principales hitos de la gestión 2020 - 2023

#### Valor contratación EPM por modalidad

Modalidad	2020	2021	2022	2023 (Ene a Sept)	TOTAL *
Solicitud privada de oferta	313.331	242.394	316.432	214.569	1.086.726
Solicitud pública de oferta	4.056.705	3.521.602	4.345.698	1.964.075	13.888.080
Solicitud única de oferta	1.024.748	2.451.453	794.592	1.828.797	6.099.590
Otras	62.259		951.064	1.196.437	2.209.760
<b>TOTAL</b>	<b>5.457.043</b>	<b>6.215.449</b>	<b>6.407.786</b>	<b>5.203.877</b>	<b>23.284.155</b>

\* Valores en millones

#### Contratación social

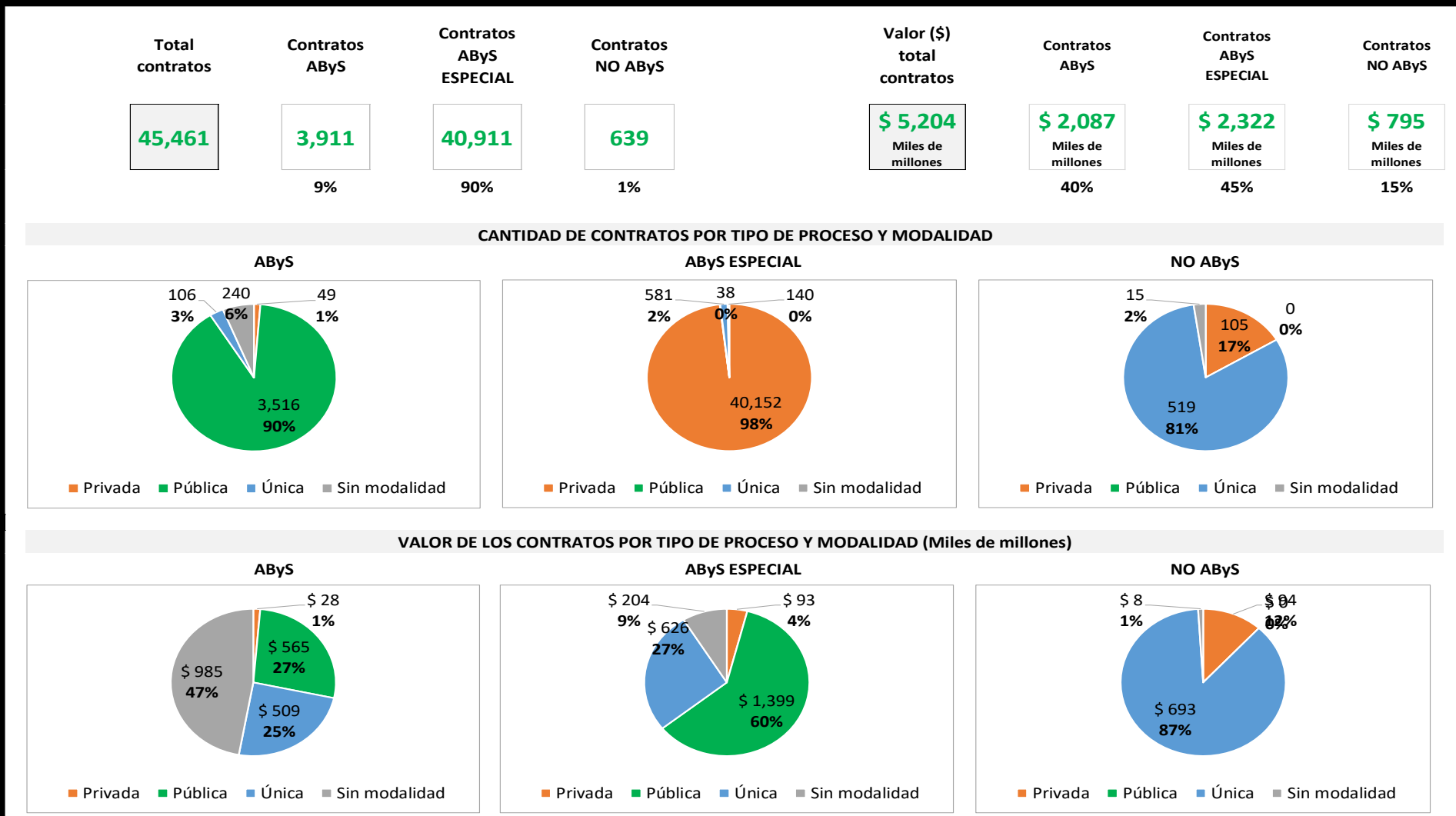
Estrategia a través de la cual EPM contrata obras y servicios con juntas de acción comunal y asociaciones de juntas de acción comunal, para contribuir al fortalecimiento y desarrollo sostenible de las comunidades en las cuales opera.

Nombre	2020	2021	2022	2023 (Ene/Sept)	Total *
Contratación Social	31.776	54	45.160	53.627	130.617



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministros y Servicios Compartidos

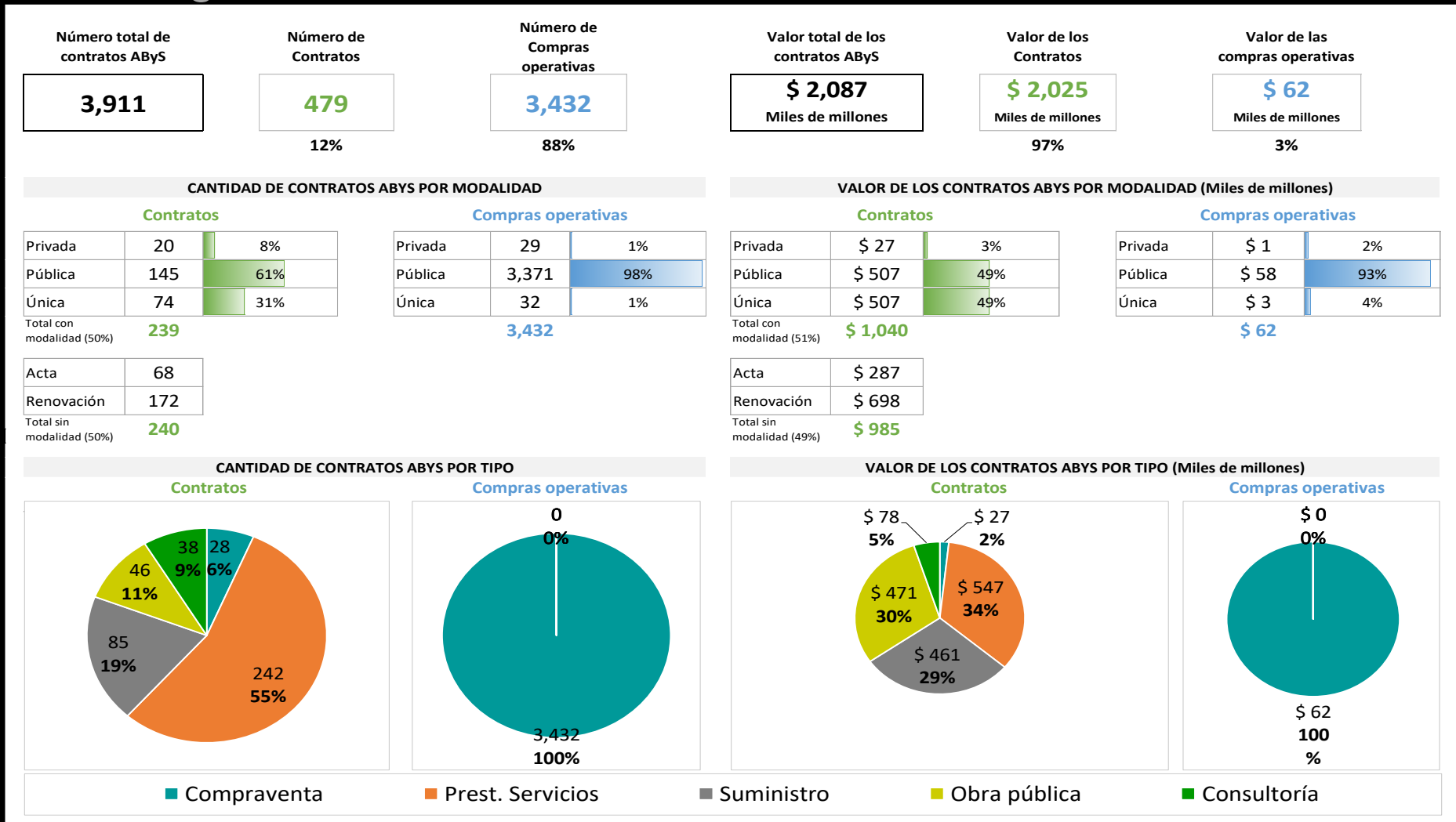
## Logros y avances de la Contratación



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministros y Servicios Compartidos

## Logros y avances de la Contratación

### Principales hitos de la gestión 2020 - 2023



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Logros y avances de la Contratación

### Principales hitos de la gestión 2020 - 2023

#### *Logística internacional*

- ✓ **Acreditación OEA:** Mediante Resolución 1361 de marzo 3 del 2021, EPM fue acreditado como Operador Económico Autorizado por la Dian
- ✓ **Importaciones de los equipos electromecánicos para el proyecto Ituango** (turbinas, generadores y transformadores) y tapones de las unidades 3 y 4 desde Zagreb – Croacia
- ✓ **Nacionalización de elementos para la inyección del grouting**, provenientes de Malasia y México, para los trabajos subacuáticos.
- ✓ **Importación de los paneles solares para el proyecto solar Tepuy**, desde China
- ✓ **Importación tubería para el proyecto interconexión Caldas- La Estrella desde Chile.**





# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Logros y avances de la Contratación

### Principales hitos de la gestión 2020 - 2023

#### Empleos Generados por Empresas

Empleos	2020	2021	2022
EPM	22.519	24.431	25.031
CENS	1.863	1.899	2.197
CHEC	1.657	2.355	1.956
EDEQ	418	438	464
ESSA	2.732	3.278	2.923
Aguas de Malambo	104	65	29
Aguas del Oriente		2	11
Aguas Nacionales	230	129	341
Aguas Regionales	259	399	260
EMVARIAS	3.464	2.470	2.918
AFINIA			10.911
<b>TOTAL</b>	<b>33.246</b>	<b>35.466</b>	<b>47.041</b>

Número de personas externas al Grupo EPM (filiales nacionales), vinculadas a contratos con alto componente de mano de obra. **Total 115.753.**

#### Gestión con Proveedores y contratistas

Se cuenta con **14.135** proveedores aprobados en el sistema Ariba, que apoyan las operaciones del Macroproceso de Suministro de Bienes y Servicios del Grupo EPM a nivel nacional e internacional (Guatemala y El Salvador), con un crecimiento durante el período de más de un 90%.

INDICADOR	2020	2021	2022
Lealtad de contratistas	54,89	54,57	59,17
Satisfacción de contratistas	89,53	89,38	89,75

\*\* Para el 2023 la información se recolecta finalizada la vigencia, lo cual ocurre en el 1er trimestre del año siguiente.



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Logros y avances servicios de soporte

### Principales hitos de la gestión 2020 - 2023

- Atención COVID-19: Desinfección centros de control y sedes críticas para operación. Adecuación cabañas El Trapiche para atención personal con COVID-19. Instalación de señalética y elementos de bioseguridad: Sedes de EPM y Oficinas de Atención Clientes de EPM.
- Servicios de mantenimiento para más de 450 sedes en el Departamento de Antioquia.
- Entrega de las instalaciones para los proyectos Trébol y Hub Hidrógeno.
- Liberación de 676 predios para proyectos de T&D, Generación y Aguas y Saneamiento.
- Saneamiento catastral y jurídico de 1.191 predios rurales y 7 urbanos en Municipio de El Peñol.
- Desarrollo plataforma virtual en Proveeduría para atender los usuarios durante pandemia. Despacho de 250 pedidos/día. Compra promedio \$404.000/usuario. Total ventas por más de \$37.122 millones y más de 39.456 transacciones.
- La Proveeduría tiene la canasta básica familiar más competitiva en precios (15% - 18% menos que otros supermercados), según estudios de mercado.



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Logros y avances servicios de soporte

### Principales hitos de la gestión 2020 - 2023



- Transporte de 5.034 toneladas de carga Proyecto Ituango: Transformadores, estatores, anillos, rotores, tapas turbina, entre otros, para la puesta en operación de las unidades 1, 2, 3 y 4.
- Renovación parque automotor: Adquisición 211 automotores por \$21,876 millones (3 botes, 13 buses, 17 camiones, 20 camionetas, 1 campero, 5 grúas articuladas, 133 motocicletas, 2 motores fuera de borda, 4 tractocamiones, 4 trailers, 9 volquetas). En proceso de nacionalización 5 equipos presión succión y 1 grúa todo terreno 120 TON de \$21,289 millones.
- Prestación servicio transporte de personas: 136.589 solicitudes atendidas en los últimos 3 años.
- Elaboración de instrumentos archivísticos obligatorios: Tablas de Retención Documental TRDs, Tablas de Valoración Documental TVDs, Modelo de Requisitos MOREQ y Sistema Integrado de Conservación, y firmador electrónico.
- Implementación sistemas de Información SGDEA, Audiovisual, Firmador Electrónico: Para Tablas de Retención Documental, foliado electrónico, conformación de inventarios documentales de documentos en medios audiovisuales y firma de documentos electrónicos oficiales

# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Logros y avances servicios Grupo EPM

### Principales hitos de la gestión 2020 - 2023

#### El Centro de Servicios Compartidos en cifras



#### Índice de satisfacción del cliente (calificación sobre 5)

2018	2019	2020	2021	2022
4.33	4.34	4.47	4.31	4.37

# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Logros y avances servicios Grupo EPM

### Principales hitos de la gestión 2020 - 2023



#### Principales Logros del Cuatrienio

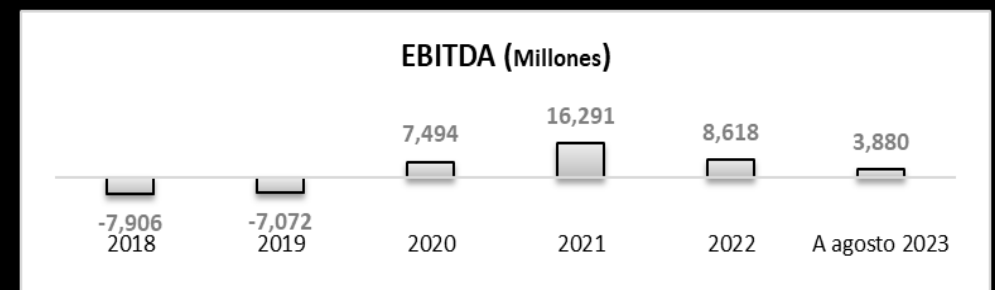
1. 2020: Definición de un nuevo modelo financiero
2. 2021: Migración servicios abastecimiento al CSC
3. 2022: Formulación nuevo caso de negocios
4. 2023: Entrada en operación de una nueva solución para la liquidación y pago de la nómina
5. Consolidación modelo analítico de información.



#### Iniciativas para el logro del objetivo

1. Implementación rediseño servicio selección de personal.
2. Mejoramiento y automatización actividades de Administración Laboral y Financiera de Contratos.
3. Implementación modelo analítico de BI para los servicios de Abastecimiento.
4. Implementación palancas de eficiencia para los servicios de Causación de cuentas por pagar y Gestión contable.
5. Diseñar e implementar servicio de Gestión contratos corporativos.

#### Definición de un nuevo modelo financiero



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Retos de corto plazo

### Hacia la materialización del modelo objetivo

- Implementar las propuestas de optimización identificadas en el Programa Sendas de Productividad y Proyecto Optimización del Macroproceso suministro de bienes y servicios en diferentes procesos: gestión de abastecimiento, gestión de categorías, gestión de proveedores, gestión de materiales, gestión de transporte y gestión del activo inmobiliario.
- Iniciativas que se desarrollarán el último trimestre del 2023: Simplificación función de Abastecimiento, Estrategias de Categorías de clase mundial, Excelencia gestión de Proveedores y Excelencia en gestión de inventarios.
- Liberación predial para los proyectos de infraestructura y los negocios entre los años 2024 y 2027.
- Promobiliaria: Entrega de 17 predios, caso de negocio y venta. Culminar proceso homologación bases de datos prediales.
- Centralización y optimización transporte de personas: Redefinición modelo operativo con plataformas y gobernanza definidas y best sourcing para compra y mantenimiento de flota.
- Proyectos Instrumentos Gestión de Información Pública y Nueva Solución de Comunicaciones Oficiales
- Finalizar la renovación del Edificio EPM
- Compra e instalación de cajas autónomas (Self checkout) para punto de venta Proveduría en Medellín.



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Retos de corto plazo

### Hacia la materialización del modelo objetivo

*Desbloquear máximo potencial del CSC a través de la optimización de sus procesos*

Sub-frentes	Iniciativas	Estado / Iniciativa EPM relacionada
Optimización de la eficiencia y efectividad de los servicios actuales del CSC	Optimización de las especificaciones técnicas de los servicios	Nueva iniciativa
	Implementación de modelo de agilidad con equipos de valor continuos que se adapten a la demanda	Nueva iniciativa
	Reducción de duplicidades y zonas grises entre funciones del CSC y sus contrapartes (áreas corporativas + terceros)	Análisis de Modelo de Gobierno en Curso
	Best sourcing del CSC	Estudios previos realizados
	Optimización de los servicios prestados por el CSC para llegar a un nivel de servicio best in class	Nueva iniciativa
	Fortalecimiento de compras corporativas operativas	Contratos Corporativos
Fortalecimiento de oferta: Expansión de servicios y cobertura del CSC	Expansión del portafolio de servicios para asumir nuevos procesos de EPM	Estudios previos realizados
	Expansión de cobertura de los servicios prestados por el CSC al resto del Grupo	Estudios previos realizados

- Entrada en operación de nueva solución para la liquidación y pago de la nómina para filiales nacionales.
- Lograr a 2024 una reducción efectiva del 12 % (65.724 millones) en los costos del CSC.



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Estado temas al cierre 2019

TEMAS AL CIERRE 2019	AVANCE AL 2023
Actualizar Manual de tercerización laboral	Actualizado
Desarrollo de Proveedores y Contratistas	Ejecución de 84 eventos (10.940 personas y 1.349 proveedores). Desarrollo de 240 empresas (1.681 personas a través de 13 programas y 11 aliados. 14.135 proveedores nacionales e internacionales matriculados en sistema Ariba.
Implementación de Cadena de Suministro en Guatemala.	Se implemento, en trámite algunos pendientes
Depuración catálogo de bienes y servicios	Catálogo homologado, depurado y estandarizado el servicio de catalogación en el Grupo EPM.
Asistente digital SECOP	Implementado - publica expedientes contractuales para el Portal SECOP II y cumplir Artículo 53 de la Ley 2195. Automatizado el 100 % de Compra Operativa, en proceso de implementación expedientes contractuales con ARIBA, con fecha estimada de activación en octubre del 2023.
Ventas de aprovechamiento	Ventas 2020/2023 por \$47.616 millones. El costo de almacenamiento que se calcula año vencido, en 2022 es \$24.407, 66% inferior al precio del mercado.
Homologación de compras menores para filiales nacionales	El proceso está homologado con filiales nacionales, excepto Afinia, y se manejan en TE CUENTO
Fortalecer y consolidar el CSC con la incorporación de nuevos servicios	Migró Pólizas Contributivas en diciembre de 2019 y en septiembre de 2021 migran los servicios del proceso Gestión de abastecimiento conformado por: Administración de Contratos, Compras operativas y Gestión de contratación.
Homologar procedimientos y herramienta para los Abys Especiales	Migraron de Neón a Ariba, elaboración de 23 Instructivos. Están en ajuste 4 de ellos por parte de las áreas.
Evaluación de desempeño de contratistas	<b>Mayores a 5000 SMMLV:</b> a Junio 2023 (98.22) y <b>Menores a 250 SMMLV:</b> a Junio 2023 (90.91)
Expansión servicios a filiales internacionales	Desde la VP Suministros se decide darle prioridad a lograr eficiencias en los servicios que actualmente presta el CSC, sin ampliar cobertura y enfocarse en reducción efectiva del 12 % (\$65.724 millones) en los costos.
Sostenibilidad proveeduría	Canasta básica familiar competitiva en precios (15% - 18% menos que otros supermercados), según estudios de mercado.
Rotación de inventarios de inmovilizados	Rotación de inventarios con resultado de 0.56 (meta 0,54).
Inventarios en poder de terceros	Configurado JDE - módulo inventarios para garantizar seguridad. Capacitación de refuerzo en el proceso de almacenes para los inventarios en poder terceros.
Manual de Gestión Administrativa y Técnica de Contratos	Implementado
Acreditación como Operador Económico Autorizado (OEA)	Acreditado el 3 de marzo del 2021, en proceso de revalidación.





# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Estado temas al cierre 2019

TEMAS AL CIERRE 2019	AVANCE AL 2023
Proyecto Consolidación Gestión Documental	El proyecto cerró con 39 hitos ejecutados y 100% de cumplimiento
Satisfacción cliente interno (CSC)	Se realizaron mediciones en 2019 (4.34), 2020 (4.47), 2021 (4.31), 2022 (4.37) incorporando la vertical de abastecimiento
Renovaciones infraestructura locativa (Edificio EPM)	Renovación pisos -2,3,4,5,6,7,8,10 y 12. Pendientes pisos 0, 1, 2, 9 y 13
Modelo analítico de información	Aplicación de tecnologías (RPA, OCR, IA, BI, BPMS, RDA) para mejoramiento de servicios de Administración Laboral y Financiera de Contratos, Selección, CxP, Compras Operativas, entre otros El CSC ha desarrollado el modelo de información QUANTUM.
Activos inmobiliarios	EPM cuenta con 5.090 predios con 74.826 hectáreas. Se tienen 32 bienes inmuebles improductivos para la venta. Ventas en 2021: Local comercial en Rionegro. Ventas en 2022 - 5 fajas de vías en diferentes municipios 17 predios para venta directa a Promobiliaria, en análisis por parte de la filial.
Restitución de tierras	Gestión de debida diligencia para restitución de tierras de 90 proyectos.
Gestión predial	<b>Identificación y saneamiento predial:</b> Saneamiento catastral y jurídico de 1.191 predios rurales y 7 urbanos en Municipio de El Peñol. <b>Gestión predial proyectos:</b> Se gestionaron 64 proyectos, se liberaron de 676 predios relacionados con T&D, Generación, Aguas y Gas y se participó en la formulación de 13 proyectos de infraestructura.
Automatización actividades de administración laboral y financiera de contratos	Se avanza con el desarrollo y pruebas de automatizaciones con sistemas de información para: 1) actividades laborales (seguimientos laborales de contratos y validación certificaciones académicas y experiencia laboral de trabajadores de contratistas) y 2) financieras (generar reportes automáticos que permitan ver el estado del contrato de manera periódica).
Proyecto optimización del macroproceso de suministro de bienes y servicios.	* Torre control: Armonización planeación empresarial (Negocios – Soporte) * Marco y Modelo normativo: Actualización y simplificación del 85% de normatividad del proceso, y del 51% de sus documentos. * Esquemas Especiales: Promoción y optimización de Acuerdos con Varios Proveedores (SVP, ADT, AMP, LPH)* * Equipos Especializados (diseño sujeto a modelo operativo Proyecto Sendas) * Fortalecimiento de Capacidad y estilos de Liderazgo: acompañamiento a 5 líderes de abastecimiento, plan capacitación y reentrenamiento a equipos (diseñado) * Pilotos: Optimización interacciones y controles procesos mayores a 5000 smmlv (Diseñado)



# Informe de empalme Vicepresidencia Suministro y Servicios Compartidos

## Asunto a tener en cuenta

Fortalecer el relacionamiento con las filiales nacionales e internacionales: Hacer inventario de temas por atender (demanda).

Desarrollar subtemas del CSC en el marco de Sendas de Productividad: 1. Optimización de la eficiencia y efectividad de los servicios actuales del CSC y 2. Fortalecimiento de oferta: expansión de servicios y cobertura del CSC.

Optimización modelo de operación del CSC: Optimizar las actividades de administración de contratos y el Re-diseño del servicio de selección de personal para el Grupo EPM.

Implementar el servicio de Nómina a las filiales del Grupo CHEC, EDEC, CENS, ESSA Y AFINIA y filiales de Aguas (Urabá, Malambo, Nacionales, del Oriente).

Acuerdo transversal 6 - Cadena de suministro:

1. Monitoreo y seguimiento a los pendientes de las mesas de trabajo del Acuerdo Transversal 6 (2022 y 2023).

2. Iniciativa finalizar las mesas de trabajo del Acuerdo Transversal 6: Tiempos de contratación (mesa suspendida en espera de resultados de las mesas AT6 y se creó proyecto para tal fin).

2.1. Monitoreo y seguimiento a puesta en operación de la nueva metodología de Investigación de mercados: a. Validación de mercado de proveedores (Cumplido) y b. Presupuestación (lidera Centro de Excelencia Técnica)

2.2. Esquemas especiales de contratación: Diseño de proceso con ajustes, ajustes normativos y documentación, ajustes en sistemas, aprobaciones internas y socialización. Aliado Estratégico, Precalificación de proveedores

Compra conjunta, Adquisición internacional de bienes o servicios, Contratación social y Contratación local o regional. Avance del 80% con el alcance definido.

Indicadores de Impacto: Optimizar en un 20% el Plan Anual de Contrataciones a partir de estrategias de agrupaciones y Diseñar, implementar y asesorar el desarrollo de mínimo 19 estrategias modelo priorizadas por VPSySC

Gestión predial entre los años 2024 y 2027:

• Conciliación en un 100% de la información predial entre Archibus y Génesis. • Identificación en un 100% de la información predial. • Saneamiento en un 20% de la información predial.

• Liberación de predios y constitución de servidumbres para proyectos de infraestructura. • Disposición y venta de bienes inmuebles improductivos.

Implementar las propuestas de optimización identificadas en el Programa Sendas de Productividad y Proyecto Optimización del Macroproceso suministro de bienes y servicios en diferentes procesos: gestión de abastecimiento, gestión de categorías, gestión de proveedores, gestión de materiales, gestión de transporte y gestión del activo inmobiliario.

\* Participación en la implementación del nuevo Modelo de Operación (Articulación con Programa Sendas de Productividad):

\* Torre control: Continuar armonización planeación empresarial (Negocios – Soporte)

\* Equipos Especializados (Implementación)

\* Fortalecimiento de Capacidad y estilos de Liderazgo- para directivos y roles que intervienen en el proceso: Ejecución de la ruta de formación (competencias técnicas y organizacionales)

\* Pilotos: Optimización Interacciones y controles (implementación)

\* Estrategias de Abastecimiento (categorías): Fortalecimiento por ajuste al proceso (sujeto a modelo operativo Proyecto Sendas)

\* Implementar BPMS (Business Process Management Suite): Para control y trazabilidad en tiempo real de material entregado a Contratistas.

\* 5 Compras Corporativas, 11 Compras Conjuntas y 51 Compras Agrupadas

Indicadores: Armonizar la planeación empresarial: \* Indicador máximo de compras no planeadas 10% y \* Disminuir al 50% la subejecución del PAA para 2023 respecto al año anterior.

Agilizar el tiempo de contratación iniciando desde estudios previos: \* Reducir en un 59% el tiempo de elaboración y entrega de estudios previos por parte de los requeridores y \* Reducir en un 31% el tiempo del proceso de contratación respecto a la ejecución del promedio de los últimos 2 años

Optimización transporte de personas y revisión modelo operativo: Centralización y optimización del servicio con plataformas tecnológicas y gobernanza, maximizar uso de vehículos, racionalizar cantidad y tipo de servicios.

Promobiliaria: Entrega de 17 predios, caso de negocio y venta. Culminar proceso homologación bases de datos prediales.



3

# Gracias