

ENER NOTICIAS

E N E R G I A T O T A L

Ampliamos hasta el 31 de mayo, el plazo para el concurso de iluminación LED



* A petición de nuestros usuarios ampliamos el **plazo del concurso**. Ahora también podrán participar administraciones y zonas comunes.

Para estimular y apoyar a los usuarios de los edificios y/o unidades residenciales cerradas en esta etapa necesaria de cambio a iluminación eficiente, **ENERTOTAL** premiará la participación de los usuarios en la adquisición de tecnología LED en los primeros meses del año.

El Director I&D Productos, Óscar Eduardo Arévalo, sostuvo que es este un mecanismo para apoyar a los usuarios en la adquisición de tecnología eficiente: "ENERTOTAL implementa nuevos métodos para contribuir al uso racional de la energía y reducir el consumo

aportando al mejoramiento del medio ambiente. Queremos hacer pedagogía con el usuario, brindarle un producto con garantía y de fácil acceso que le permitirá ahorros sobre el 50% en iluminación".

Los usuarios tendrán hasta **tres meses para pagar el Kit**. Aquellos usuarios no propietarios, deberán presentar autorización escrita del titular para hacer efectiva la financiación.

Para mayor información y participación

Comuníquese con
nosotros a nuestra
Línea Roja



Línea nacional: **018000 520066**
Cel: **315 5776666** / Fijo: **(2) 6084747**
Desde cualquier operador: **#363**
servicioalcliente@enertotalesp.com

ENERTOTAL
premia la mayor
participación en el cambio de
de iluminación

Kit's de **iluminación LED**

premios



ENERTOTAL ofrece el **KIT de bombillos LED**, con financiación a tres meses y un año de garantía desde el momento de la compra, con los cuales usted puede disminuir el consumo de energía en iluminación hasta en un **50%**.

Será premiado con el **50%** de la compra total, representada en iluminación (kits de bombillos LED), aquel edificio o unidad cerrada del sector residencial que tenga mayor participación porcentual en compra de kit's, respecto a su total de usuarios.

*El **Kit de bombillos LED**, viene en dos presentaciones: luz cálida (amarilla) o luz fría (blanca). Los usuarios pueden seleccionar la iluminación de su preferencia.

Concurso válido del 1 de febrero al 31 de mayo de 2014.

Para conocer las bases, términos y condiciones visitar: <http://www.enertotalesp.com>

Nueva luz para el país

A partir de este año los tradicionales bombillos incandescentes en los hogares colombianos pasarán a convertirse en pieza de museo, pues desde el 1 de enero entró en vigencia la prohibición de comercialización y uso de bombillas incandescentes de baja eficacia lumínica para lugares en los que se requiere iluminación artificial, como viviendas, empresas, zonas comunes y oficinas, entre otros; según el Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público, Retilap, del Ministerio de Minas y Energía, a través del Decreto 3450 de 2008, que ordena la sustitución de la tradicional por la nueva tecnología.

Los expertos resaltan que la norma al inducir al uso y compra de la iluminación eficiente entre los usuarios, promueve el cambio de hábitos entre la población;



A partir del primero de enero entró en vigencia la prohibición de comercialización y uso de bombillas incandescentes de baja eficacia lumínica.

de esta manera el beneficio es general ya que se reflejará en mayor ahorro energético y menor impacto medioambiental y para el consumidor, porque pagará menos por su factura de energía ya que bajará su consumo.

Unidos al cambio



ENERTOTAL ha desarrollado varias líneas en su portafolio de servicio que garantizan el paso a mayores niveles de ahorro.

Lograr mayor eficiencia energética entre sus clientes es el objetivo primordial de la empresa, por ese motivo **ENERTOTAL** ha desarrollado varias líneas en su portafolio de servicio que garantizan el paso a mayores niveles de ahorro, bien sea entre los usuarios industriales o comerciales con proyectos de iluminación eficiente; o entre el usuario del sector residencial, con el cambio de las bombillas tradicionales.

Específicamente para apoyar al usuario de copropiedades de usuarios residenciales en el proceso de cambio de los bombillos incandescentes, ofrece el KIT de dos bombillos LED's, con financiación a tres meses y con un año de garantía, con los cuales se puede disminuir el consumo de energía en iluminación hasta en un 50%.



Implementaciones LED

Durante el año 2013 **ENERTOTAL** desarrolló proyectos en iluminación LED en Cali, Pasto, Medellín y Bogotá, con garantía de un año, certificaciones y el respaldo técnico de la normas y criterios en diseños de iluminación.

Se implementaron más de 1.700 productos e iluminarias LED.

Fig 1. Distribución Implementación proyecto iluminación LED por ciudad 2013

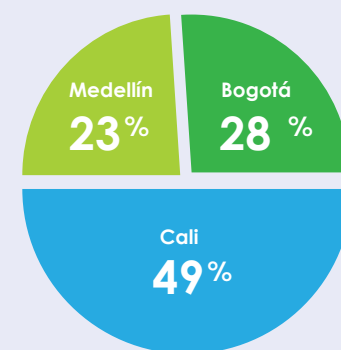
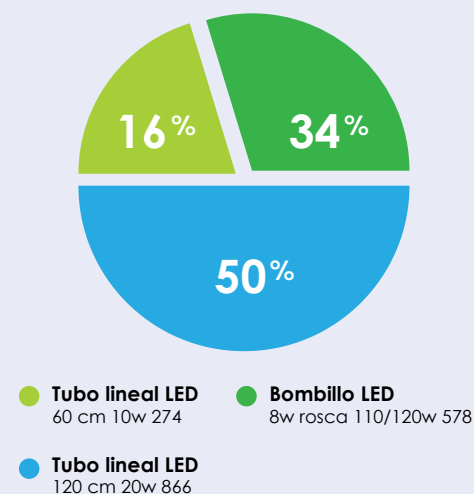


Fig 2. Productos LED implementados 2013



CALI

Calle 22 Norte No. 6an-24
Edif. Santa Mónica Central
Piso 8. PBX: 57 2 6618290
Fax: 57 2 6602935

MEDELLÍN

Carrera 43a No. 7-50
Torre Financiera Dann
Of.913
Tel: 57 4 6040958

BOGOTÁ

Av. El Dorado No. 69c-03
Torre C. Of. 906 - 907
Tel: 57 1 7452349
Fax: 57 1 7550313

PASTO

Carrera 42 No. 18a-94
Av. Panamericana Of. 606
C.C. Valle de Atriz
Tel: 57 2 7316320

JAMUNDÍ

Carrera 50 sur No. 12-10
Ciudadela Terranova
Tel: 57 2 5921812

MONTERÍA

Carrera 6 No. 56-11
Piso 2. Estación Río Sinú
Tel: 57 4 7894419 / 20

En acto público entregan Certificación de Calidad

El director regional de Icontec, Juan Felipe Mora, entregó en acto público con un grupo de empresas del suroccidente, a **ENERTOTAL** la certificación de calidad: **ISO 9001:2008** de ICONTEC Internacional y la Certificación Internacional de IQNET, por su actividad de comercialización minorista de energía eléctrica.

A la ceremonia asistió una comisión de colaboradores de la empresa, presidida por la Gerente general, Eliana Garzón, quien recibió el documento oficial: "esta experiencia es la primera para **ENERTOTAL**, aquí hay compañías que están recibiendo su recertificación, y a ese proceso le apostaremos para ampliar nuestro sistema de calidad y continuar investigando y mejorando para cumplir con los estándares internacionales. En la memoria queda la invitación del Icontec para mejorar los procesos e incluir la Certificación Ambiental de Calidad. Las empresas debemos generar servicios responsables para los usuarios, pero también con el entorno, y promover la calidad y el bienestar".



La gerente general y la directora administrativa de **ENERTOTAL**, Eliana Garzón y Julia Emma Montesdeoca; la asistente administrativa, Elsa Ximena Morán, y la analista de gestión de calidad, Leidy Diana Tovar, junto al director regional de Icontec, Juan Felipe Mora.

La certificación recibida es garantía para los más de 22 mil usuarios en todo el país, de las acciones de mejoramiento

que se llevan a cabo en la gestión interna y los sistemas de atención al tiempo para dinamizar el uso eficiente del recurso.

El director regional de Icontec, ingeniero Mora, calificó la certificación como una base sólida para la gestión, pues otorga herramientas para que las empresas cumplan de manera satisfactoria con los requisitos legales del sector y la excelencia en el servicio:

“El objetivo principal de las certificaciones es generar confianza en el consumidor final, y al ser **ENERTOTAL** una empresa de servicio público esto cobra aún más relevancia. La certificación recibida se traduce para los usuarios del servicio de energía en confianza ya que le proporciona mayores mecanismos de controles para verificar la facturación justa y oportuna, la calidad, continuidad y seguridad del servicio de energía, la atención eficaz de peticiones, quejas y reclamos y la facilidad de pago entre otros procesos”.

Garantía de servicio

Empresas del sector industrial, comercial, de las comunicaciones y del sector residencial brindan a la comercializadora de energía una respuesta de confianza frente a sus servicios.

Son 119 municipios a los cuales **ENERTOTAL** presta el suministro de energía y servicios de valor agregado entre los que se destacan el análisis de vibraciones en máquinas rotativas, ingeniería de consulta y gestión de energía.

Una empresa certificada es respaldo y garantía para los usuarios y proveedores, quienes tienen como aliada una compañía reconocida internacionalmente a partir de su Sistema de Calidad.

ENERNOTICIAS consultó con sus clientes el significado que tiene para ellos recibir los servicios de una empresa certificada; por su parte, los proveedores contaron cómo participaron en este proceso.



“Para Caracol Radio es de gran importancia usar los servicios de suministro de energía por una empresa certificada ya que da garantía, lo que es fundamental para la operación de las diferentes estaciones de radio de esta empresa”.

Camilo Franco Giraldo
Jefe Técnico Regional de Caracol S.A.



“El que un cliente nuestro reciba la Certificación de Calidad representa para nosotros una importante motivación a fortalecer también nuestro sistema interno. Cuando Enertotal inició su proceso entramos a ser parte de un ejercicio de evaluación que nos permitió mostrar la excelencia de nuestro servicio en relación a la comercializadora de energía, revisar fortalezas y superar debilidades. Sin lugar a dudas, ambas compañías se enriquecieron y crecieron durante esta etapa”.

Francisco Garrido
Proveedor / La Fragatta Enterprise LTDA.

Ábrale la puerta a RAYCO-ENERTOTAL

Más de 50 millones de pesos en electrodomésticos y equipos de oficina han sido entregados a nuestros usuarios a través de la alianza **RAYCO-ENERTOTAL** en los últimos cuatro meses.

Entra a su tercer año este programa que se creó en el año 2012 para brindar a los usuarios la oportunidad de mejorar el equipamiento en sus hogares y facilitar la adquisición de herramientas de trabajo a los emprendedores, por medio de un programa de financiamiento muy cómodo a través de la factura de energía.

La ejecutiva de servicios de **ENERTOTAL** y coordinadora del convenio Verónica Muñoz, sostuvo: "cumplimos 24 meses con este convenio, los resultados son muy satisfactorios ya que contribuimos al bienestar de más familias de nuestros colaboradores. Nada mejor que ver la sonrisa de la comunidad al renovar sus electrodomésticos y mejorar su diario vivir. En el aniversario 38 de RAYCO, quienes recibirán los regalos serán nuestros clientes a través de los promocionales de celebración".

El propósito en este año es fortalecer el convenio para llegar a los habitantes de los estratos 1, 2 y 3, puerta a puerta y con las jornadas integrales de servicios que lleva a cabo **ENERTOTAL**.



Barrios como Ciudad del Campo en Palmira; Ciudadela Terranova en Jamundí; El Morichal y San Marcos en Cali, son algunos de los vecindarios visitados por el programa durante este año.

Editorial

Le damos la mano al usuario

Uno de los puntos más importantes de nuestra política de calidad está en brindarles servicios eficientes, garantizados y con estándares reconocidos internacionalmente, a cada uno de nuestros 22 mil usuarios y sus familias, enfocados en su bienestar y calidad de vida.

Para cumplir a cabalidad este objetivo, hace un año nos propusimos llegar de manera directa, conocerlos y que a su vez, ustedes nos reconocieran como ese aliado que entra a sus hogares, sus unidades y barrios con un gran equipo humano que se traslada desde detrás de la línea de atención para extenderles la mano y brindarles una orientación eficaz para facilitar los diferentes procesos que tienen con nosotros.

En lo que va corrido de este año han sido más de quince visitas a oficinas, conjuntos residenciales, urbanizaciones y barrios en las que hemos entregado información de manera oportuna, recibido inquietudes a través de nuestro novedoso sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, PQR; orientado en trámites que evitan el desplazamiento hasta las oficinas, disminuyendo costos y tiempo; capacitando en el uso adecuado de sus electrodomésticos y en el recurso eléctrico para contribuir al ahorro y el equilibrio en la economía del hogar y la conservación del medio ambiente.

A estas actividades se suman nuestros talleres eco- recreativos en los cuales involucramos a los pequeños de las familias de nuestros usuarios, quienes serán los abanderados de acciones en procura de un mejor planeta en su futuro.

Hemos programado nacionalmente estas jornadas integrales de servicios a lo largo del año, los invitamos a visitar nuestras redes sociales y página web para enterarse de las próximas fechas.

Para toda empresa prestadora de servicios públicos, debe ser prioridad visitar al usuario, conocerle, preguntarle, entregar respuestas y soluciones, y sobre todo, fortalecer los servicios en función de sus necesidades.

Participemos, salgamos, conozcámonos, allí estamos con la disponibilidad y disposición para ustedes.

Eliana Garzón
Gerente General

Nuestros usuarios nos reciben por todo el país



En la Unidad Residencial Mediterráneo en Medellín se dictó la capacitación: Marco regulatorio en redes de distribución y riesgo eléctrico.

Los ingenieros de cuenta, el personal de atención al cliente y Supernenergyn llegan hasta los usuarios en los diferentes municipios que están conectados con la compañía con un gran despliegue de la oficina de atención, el sistema de peticiones, quejas y reclamos (PQR) para responder de manera inmediata las inquietudes, junto a las charlas, para comprender el funcionamiento del recurso eléctrico. En cada visita se entrega información sobre facturación, cambios de titular y otros trámites corporativos;

se dan capacitaciones sobre legislación eléctrica y una de las temáticas sociales, el uso racional de energía.

La gerente comercial, Martha Bautista, explicó: "hemos llegado con nuestro equipo a las ciudades de Cali, Medellín, Bogotá y Pasto con una fuerte presencia en unidades residenciales, urbanizaciones y oficinas para entregar de primera mano información de los servicios a los cuales tienen derecho como usuarios.



En OTCA, Bogotá se llevó a cabo la capacitación de **Uso Racional de Energía** para oficinas.

Extenderemos la ofensiva en el próximo semestre con atención, promocionales, talleres ecocreativos y charlas para un uso adecuado de la energía".

Algunos de los puntos visitados fueron, unidades residenciales y comerciales como Rincón y el Condominio Refugio Valle de Atriz, Torres de Pubenza y Torres de la Avenida en Pasto; el Conjunto Habitacional Sayab, Paseo Real I y II y el Conjunto Residencial en San Cayetano en Cali; la Plaza de Mercado en Apartadó y la Unidad Residencial Mediterráneo en Medellín, entre otros.

Centros comerciales como Acuarela, también conocido como el Superoutlet de la 80 en Cali, también recibió la visita del equipo.

Publicación de **ENERTOTAL S.A. E.S.P.**
Año 4 - Número 21 / abril - mayo 2014

Directora
Eliana Garzón Rayo

Edición
IPB Comunicaciones

Comité editorial
Julia Emma Montesdeoca
Martha Cecilia Bautista
Laura Mejía Tamayo
Óscar Eduardo Arévalo

Diseño y diagramación
Cactus Taller Gráfico
www.cactus.com.co

Impresión
Fabrifolder