

ENERCER

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIÓN INTERNA

CÓDIGO
OPM-PR-013



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS EN INSTALACIONES
INTERNAS**

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 2 de 18

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVOS.....	4
1.1	OBJETIVO GENERAL	4
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2	ALCANCE.	4
3	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	4
3.1	Del Gerente de Operaciones	4
3.2	Del Supervisor Operativo	4
3.3	De los Técnicos Operativos	5
3.4	Del Gerente de Planeación, Gestión y Control	5
3.5	Del Tecnólogo SGSST	5
4	DEFINICIONES.	5
5	POLÍTICAS.....	5
6	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	6
7	CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
8	DESARROLLO	12
8.1	Recepción del reporte o llamada telefónica	12
8.2	Indicaciones al usuario	12
8.3	Reporte de la emergencia al área técnica.....	12
8.4	Asignación del equipo técnico.....	12
8.5	Revisión del kit básico	13
8.6	Desplazamiento del Técnico operativo al lugar	13
8.7	Reporte de la Hora de Llegada.....	14
8.8	Verificar de cierre de válvula de corte en el medidor.....	14
8.9	Análisis de riesgos	14
8.10	Verificar presencia de incendios	14
8.11	Señalizar el área de trabajo.....	14
8.12	Solicitar al usuario información de la fuga.....	14
8.13	Identificación de la causa de la emergencia	15
8.14	Reparación del daño en la instalación	15
8.15	Diligenciamiento del FORMATO DE VISITA TÉCNICA	15
8.16	Diligenciamiento Sistema de Operación y Mantenimiento	16



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS EN INSTALACIONES
INTERNAS**

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 3 de 18

8.17	Orden y aseo	16
8.18	Restablecer el servicio al usuario	16
8.19	Entrega del FORMATO DE VISITA TÉCNICA	16
8.20	Ingresar la acción realizada en el Sistema de Información	16
9	RIESGOS Y CONTROLES.....	17
10	INSTRUMENTOS OPERATIVOS	17
11	CONTROL DE CAMBIOS	17
14	CONTROL DE FIRMAS.....	18
15	BIBLIOGRAFÍA.....	18



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIONES INTERNAS

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 4 de 18

1 OBJETIVOS.

1.1 OBJETIVO GENERAL

Proporcionar los métodos para el soporte y la asistencia técnica restablecimiento de la seguridad y hermeticidad del servicio en las líneas individuales o instalaciones internas donde **ENERCER S.A. E.S.P.** suministra gas combustible, cuando las mismas se hayan visto afectadas por situaciones naturales o humanas.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las actividades específicas a seguir tras un reporte de emergencia en una línea individual de cualquier usuario de gas natural de **ENERCER S.A. E.S.P.**
- Coordinar exitosamente las actividades para la atención de emergencias en las instalaciones internas para identificar y corregir oportunamente la causa de la misma.
- Restablecer el servicio de gas natural domiciliario de la forma más rápida posible, cuando éste se vea interrumpido por la emergencia.

2 ALCANCE.

Este documento debe aplicarse para el restablecimiento de las condiciones normales de servicio, después de que una situación inadvertida causase daño a instalación interna, haya interrumpido parcial o completamente el flujo o haya propiciado fugas de gas a la atmósfera, siempre y cuando este dentro de la competencia de **ENERCER S.A. E.S.P.**, y sea autorizado por parte del usuario, de lo contrario se convertirá en un defecto crítico y derivará en la suspensión del servicio. Se deben de tener presente situaciones como la seguridad antes del ingreso a la vivienda y la información dada por el usuario

Se considera también emergencia cuando el usuario reporte calidad de llama, y ésta pueda derivar en la intoxicación por CO a los usuarios.

3 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

3.1 Del Gerente de Operaciones

Ordenar, coordinar y asegurar el éxito de las actividades detalladas en este procedimiento para llevar a buen término el restablecimiento del servicio si este fue interrumpido, o la normalización del mismo requerido por los usuarios de **ENERCER S.A. E.S.P.** Sus veces las hará el Jefe de Operación y Mantenimiento Gas cuando así se requiera.

3.2 Del Supervisor Operativo

Coordinar, asignar al técnico disponible según su zona de operación llevando una trazabilidad de la emergencia hasta su culminación.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIONES INTERNAS

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 5 de 18

3.3 De los Técnicos Operativos

Les corresponde la aplicación del presente procedimiento para realizar la reparación y/o restablecimiento del servicio de acuerdo a los demás procedimientos establecidos para ello.

3.4 Del Gerente de Planeación, Gestión y Control

Direccionar el diseño de los procedimientos y de sus interacciones con los otros procesos de la organización y velar por su cumplimiento estricto.

3.5 Del Tecnólogo SGSST

Definir y socializar los parámetros de trabajo seguro a ser usados cuando se vayan a realizar las reparaciones especificadas en este documento, en coordinación con la Gerencia Operativa y con la Gerencia de Planeación, Gestión y Control efectuar seguimiento a su cumplimiento.

4 DEFINICIONES.

Anillo Primario: Sistemas de tuberías que se derivan de las líneas troncales, desde las salidas de las estaciones reguladoras y se extienden hacia los nodos compuestos por anillos Secundarios o a la línea de acometida en un sector determinado de la red de distribución. Por lo general se componen de tuberías de materiales plásticos especiales, operadas a media presión.

Gasodoméstico: Artefacto para uso doméstico, que funciona con combustible gaseoso principalmente, sin perjuicio de que requiera energía eléctrica para su operación.

Instalación Interna: Conjunto de tuberías, equipos y accesorios requeridos para el suministro de gas a edificaciones, está comprendida entre la salida del medidor y los puntos de salida para conexión de los gasodomésticos o equipos de uso comercial o residencial.

Nicho: Excavación hecha normalmente en la fachada del inmueble, de libre acceso para el aforo, donde se alberga el centro de medición.

Poliválvula: Válvula de corte para el aislamiento de una sección de tubería, más conocida como nodo.

Válvula de Corte: Válvula localizada en el centro de medición, antes del regulador, que corta el paso de gas completamente hacia el resto de la instalación interna.

5 POLÍTICAS

- Las emergencias en instalaciones internas se atenderán en cualquier momento o lugar
- La atención de las emergencias se realizará poniendo en todo momento la seguridad de los trabajadores, contratistas y usuarios como prioridad.
- **ENERCER S.A E.S.P.** garantizará los recursos en todo momento para la atención de las emergencias.
- **ENERCER S.A E.S.P.** ejecutará las actividades de este procedimiento en cumplimiento con la norma técnica Colombiana 2505 cuando las instalaciones sean intervenidas por personal



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS EN INSTALACIONES
INTERNAS**

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 6 de 18

directo, de la misma forma se cumplirán las disposiciones a que hubiere lugar contempladas en las resoluciones CREG 067 de 1995, CREG 059 DE 2012 Y Min Minas 90902 de 2013, garantizando así la seguridad y calidad del servicio de distribución de gas Combustible

6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
NORMA	DESCRIPCIÓN
NTC 2505 (Cuarta actualización)	Instalaciones para el suministro de gas combustible, destinado a usos residenciales y comerciales.
Resolución CREG 067/1995	Por la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes
Resolución CREG 059/2012	Por la cual se modifica el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el párrafo del artículo 108 de la Resolución CREG 057 de 1996 y el artículo 108.2 de la Resolución CREG 057 de 1996 y se establecen otras disposiciones
Resolución Min Minas 90902/2013	Reglamento técnico de instalaciones de gas residencial, comercial e industrial.
NTC 3631 (Segunda actualización)	ventilación de recintos interiores donde se instalan artefactos que emplean gases combustibles para uso doméstico, comercial e industrial



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS EN INSTALACIONES
INTERNAS**

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 7 de 18

7 CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIONES INTERNAS

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 8 de 18

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO							
El aviso de emergencia se recibe, generalmente por teléfono, sin exclusión de los demás canales, y se avisa al encargado de la coordinación de la operación o en su defecto al Gerente de Operaciones y/o Jefe de Operación y Mantenimiento Gas, para asignar los técnicos a atender la emergencia, quienes se desplazarán a la vivienda, identificarán la ubicación del daño, realizarán la reparación en caso de que pueda hacerse en el momento y se autorice el cobro a través de la factura, o de lo contrario se suspenderá el servicio como medida cautelar de seguridad. El procedimiento finaliza con la entrega de los formatos a las Técnicos Experiencia de Servicio encargados de facturación.							
DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS						CÓDIGO	
FORMATO DE VISITA TÉCNICA						OPM-FO-001	
FORMATO DE SUSPENSIÓN Y/O RECONEXIÓN DEL SERVICIO						OPM-FO-014	
RESPONSABLE							
Gerente de Operaciones							
DESARROLLO							
N°	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	ESTÁNDAR CALIDAD
1	Usuarios	Aviso de emergencia	Recibir y radicar del aviso de emergencia.	Todos los trabajadores / Oficinas de atención	Aviso de emergencia recibido	Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio	Base de Datos Integrin / Sistema de Operación t Mantenimient o
2	Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio	Aviso de emergencia recibido	Dar Indicaciones al usuario	Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio	Información de la emergencia: Ubicación etc.	Gerente de Operaciones/ Jefe de O&M Gas	Base de Datos Integrin / Sistema de Operación t Mantenimient o
3	Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio	Aviso de emergencia recibido	Reportar emergencia al área técnica	Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio	Información de la emergencia: Ubicación, Materiales, etc.	Gerente de Operaciones/ Jefe de O&M Gas	Base de Datos Integrin / Sistema de Operación t Mantenimient o
4	Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio	Información de la emergencia	Asignar el equipo técnico.	Gerente de Operaciones/ Jefe de O&M Gas	Personal Técnico Notificado	Técnicos Operativos	E-mail o mensaje whatsapp o llamada



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS EN INSTALACIONES
INTERNAS**

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 9 de 18

5	Gerente de Operaciones/ Jefe de O&M Gas	Kit básico	Revisar de kit básico	Técnicos Operativos	Técnicos en el lugar trabajo	Técnicos Operativos	
---	--	------------	-----------------------	---------------------	------------------------------	---------------------	--



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIONES INTERNAS

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 10 de 18

N°	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	ESTÁNDAR CALIDAD
6	Técnicos Operativos	Técnicos en el lugar del área de trabajo	Desplazamiento del Técnico operativo al lugar	Técnicos Operativos	Técnico ubicado en el lugar de la emergencia	Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio	
7	Técnicos Operativos	Técnicos en el lugar de la emergencia	Reportar de la Hora de Llegada para registro	Técnicos Operativos	Dato: Hora de Llegada	Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio	Base de datos Integrin
8	Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio	Información emergencia	Verificar de cierre de válvula de corte en el medidor	Técnicos Operativos	Válvula de cierre cerrar	Técnico Operativo	
9	Técnicos Operativos	Técnicos en el lugar de la emergencia	Analizar de riesgos	Técnicos Operativos	Sitio seguro	Técnico Operativo	
10	Técnicos Operativos	Técnicos en el lugar de la emergencia	Verificar presencia de incendio	Técnicos Operativos	Sitio seguro	Técnico Operativo	
11	Técnicos Operativos	Técnicos en el lugar de la emergencia	Señalizar el área de trabajo	Técnicos Operativos	Sitio seguro	Técnico Operativo	
12	Técnicos Operativos	Técnicos en el lugar de la emergencia	Solicitar al usuario información de la fuga	Técnicos Operativos	Posible causa de la emergencia	Técnico Operativo	
13	Usuario	Posible causa de la emergencia	Identificar la causa de la emergencia	Técnicos Operativos	Daño identificado	Técnico Operativo	
14	Técnico Operativo Almacén	Daño identificado Materiales y equipos	Reparar el daño en la instalación	Técnicos Operativos	Daño reparado y emergencia atendida	Usuario	
15	Técnico Operativo	Daño reparado y residuos de materiales después de la reparación	Ordenar y Asear el lugar de trabajo y recoger los residuos	Técnicos Operativos	Lugar de trabajo aseado Residuos sólidos recogidos	Usuario	
16	Técnico Operativo	Daño reparado y emergencia atendida	Elaboración y firma Informe de la actividad realizada	Técnicos Operativos	Información registrada del daño y Formato de Visita firmado por usuario y técnico, información	Usuario / Gerente de Operaciones	Formato De Visita Técnica PRO-FO-001



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIONES INTERNAS

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 11 de 18

					registrada en el O&M		
17	Técnico Operativo	Daño reparado y emergencia atendida	Restablecimiento del servicio	Técnicos Operativos	Instalación interna en servicio	Usuario	
18	Técnico Operativo	Información registrada del daño y Formato de Visita firmado por usuario y técnico, información registrada en el O&M	Entregar el Informe de la atención de la emergencia en el formato	Técnico Operativo	Formato de visita entregado	Supervisor Operativo Responsable de la Operacion	Formato De Visita Técnica PRO-FO-001
19	Técnico Operativo	Formato de visita entregado	Ingresar la acción realizada en el Sistema de Información	Supervisor Operativo responsable de la Operación	Emergencia (T2) registrada en la base de datos	Sistema de información Enercer / SUI	Base de datos Integrin / información registrada en el O&M



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIONES INTERNAS

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 12 de 18

8 DESARROLLO

El procedimiento para la atención de emergencias en instalaciones internas se divide en los siguientes pasos:

8.1 Recepción del reporte o llamada telefónica

- a) El usuario hará llegar al personal de atención al cliente el aviso de que sospecha o presencia una emergencia relacionada con la prestación del servicio de gas combustible por redes en su instalación interna. En la llamada se le pedirá identificar el Suscriptor, Dirección, o debe identificar la ubicación exacta de ser posible (solicitar lugar de referencia) y teléfono de contacto.
- b) El Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente de Experiencia de Servicio debe preguntarle al usuario en lo posible el lugar de la fuga si es fuera o dentro de la vivienda

8.2 Indicaciones al usuario

El Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente de Experiencia de Servicio debe tranquilizar al usuario y darle las siguientes indicaciones de manera clara:

- a) Cierre la válvula del gasodoméstico y la válvula de corte que se encuentra antes de su medidor.
- b) Abra puertas y ventanas para ventilar el interior de la vivienda
- c) No use ningún interruptor de encendido ni gasodoméstico en la casa
- d) Espere la llegada del técnico a su vivienda.

8.3 Reporte de la emergencia al área técnica

El Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio de atención al cliente o cualquier funcionario que recibe la llamada deberá informar de manera inmediata al encargado de coordinar la operación, acerca de la emergencia, dando todas las indicaciones recibidas por parte del usuario, relativas a: ubicación de la fuga dentro de la instalación interna y posible causa.

De no poder encontrar al Supervisor Operativo, El Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio de atención al cliente o cualquier funcionario que reciba la llamada, contactara al Jefe de Operación y Mantenimiento Gas o Gerente de Operaciones, quienes a su vez realizarán la asignación del técnico respectivo.

El Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio de atención al cliente registran de manera inmediata la información relativa a la emergencia en el cuadro de Sistema de Operación y Mantenimiento

8.4 Asignación del equipo técnico

La asignación del Técnico Operativo para la atención de la emergencia la debe hacer el encargado de la coordinación de la operación o en su defecto el Jefe de Operación y Mantenimiento Gas o Gerente Operativo en función del municipio y los técnicos y auxiliares disponibles por zona, sin perjuicio de la atención inmediata al requerimiento del usuario.



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS EN INSTALACIONES
INTERNAS**

Código: OPM-PR-013

Versión: 1

Vigencia: 10/09/2020

Página: 13 de 18

El Supervisor Operativo asigna el técnico correspondiente y lo contacta telefónicamente dependiendo la zona correspondiente a la emergencia, dando información que el pendiente o solicitud de emergencia ya se encuentra asignado en el O&M donde se encontraran los datos del usuario, Dirección, identificación, ubicación exacta de ser posible (solicitar lugar de referencia), teléfono de contacto, cusa de la fuga si se conoce y el lugar de la fuga dentro de la instalación interna.

8.5 Revisión del kit básico

El Técnico Operativo asignado deberá contar con el kit básico de atención de emergencias en su lugar de trabajo.

El Técnico Operativo debe revisar el estado de cada una de las herramientas o equipos diariamente e informar la necesidad de cambio al Técnico Operativo responsable de mantenimiento de herramientas y equipos, sobre la herramienta que por uso o desgaste lo requiera, y hacer seguimiento hasta ser reemplazada.

Verificar la vigencia de la calibración en los equipos que se requiera de manera que se encuentren en estado operativo, la cual debe ser informada con quince días de anticipación al vencimiento, al técnico responsable de mantenimientos herramientas y equipos.

Para la verificación diaria se debe llenar el formato de kit básico de herramientas diariamente y debe ser enviado debidamente diligenciado y firmado los primeros cuatro días del mes siguiente al mes que corresponde de su diligenciamiento.

El Kit debe contener como mínimo:

Llave expansiva numero 8

Llave expansiva numero 12

Llave de tubos numero 10

Sellante fuerza media

Detector de fugas

Detector de CO

Puntero de bronce

Maceta de bronce

8.6 Desplazamiento del Técnico operativo al lugar

El (los) Técnico(s) Operativo asignado deberá desplazarse al sitio reportado de la emergencia llevando consigo como mínimo el equipo y los materiales para la detección de fugas, detección de CO, o la reparación de la instalación interna.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIONES INTERNAS	Código: OPM-PR-013
		Versión: 1
		Vigencia: 10/09/2020
		Página: 14 de 18

8.7 Reporte de la Hora de Llegada

El Técnico Operativo desplazado llamará al Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio reportando la hora de llegada al sitio de la emergencia, habiéndolo identificado claramente. Dicha hora es registrada como Hora de inicio en el Formato de Visita Técnica que servirá de referencia para el posterior reporte al SUI

8.8 Verificar de cierre de válvula de corte en el medidor

El Técnico Operativo debe dirigirse al centro de medición y confirmar que la válvula de corte esté debidamente cerrada. Si no lo está debe cerrarla de inmediato, siempre y cuando esto no represente riesgo para su seguridad y proceder al cierre de la poliválvula más cercana.

8.9 Análisis de riesgos

Es de vital importancia que el técnico haga un análisis de los riesgos a los que va a estar expuesto en esta actividad, de igual manera los controles que debe tener en cuenta para la ejecución de la misma, los cuales se encuentran en el **Anexo 013. ATS Atención de emergencia en Instalación Interna.**

El Técnico Operativo encargado de la emergencia debe realizar una inspección visual tanto en el lugar como en las viviendas aledañas de posibles peligros externos como combustibles, chispas u otros elementos

El Técnico Operativo le preguntará al usuario la presencia de animales dentro de la vivienda y le solicitará a este que se tomen las medidas necesarias con los animales para realizar un trabajo seguro.

8.10 Verificar presencia de incendios

En esta etapa el Técnico Operativo deberá revisar si hay presencia de incendio producida por la fuga de gas combustible, caso en el cual reportará de manera inmediata a la institución de bomberos del municipio o se le informara a la autoridad competente y si el fuego continua expandiéndose, deberá cerrarse la poliválvula más cercana.

8.11 Señalizar el área de trabajo

El Técnico Operativo antes del ingreso deberá señalar el área de trabajo para evitar el ingreso de personas no autorizadas.

8.12 Solicitar al usuario información de la fuga

Posteriormente a la verificación del cierre de la válvula de corte de la instalación y la apertura de puertas y ventanas del inmueble, el Técnico Operativo le pedirá al usuario la mayor cantidad de datos como ayuda para determinar la clase y magnitud de la fuga reportada, y hará un visual general de la instalación.

El Técnico Operativo debe solicitar que una persona mayor de edad se haga responsable de acompañar en todo momento el proceso de reparación o visita técnica.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIONES INTERNAS	Código: OPM-PR-013
		Versión: 1
		Vigencia: 10/09/2020
		Página: 15 de 18

8.13 Identificación de la causa de la emergencia

Se debe abrir la válvula de corte y verificar con el medidor si existe registro abundante de consumo o en caso contrario buscar detalladamente en cada tramo de la instalación interna, centro de medición, válvulas y accesorios por medio del detector electrónico, prueba con caudalímetro y agua jabonosa hasta encontrar si existe o no la fuga reportada.

8.14 Reparación del daño en la instalación

Una vez determinada la causa de la fuga o daño, informar al usuario sobre la necesidad de reparación, explicándole que ésta puede ser realizada por medio del personal técnico de la empresa con cargo a la factura o contratar a un instalador certificado y registrado ante la Superintendencia de Industria y comercio - SIC.

Si se trata de una reparación sencilla y el usuario así lo solicita, se realiza la reparación mediante el manual de construcción de instalaciones internas (ver MANUAL DE INSTALACIONES INTERNAS OPM-MA-001), o en el procedimiento de PQR (ver PROCEDIMIENTO DE PQR GCO-FO-017) se preguntará al usuario la existencia de redes de otros servicios para evitar que estas sean afectadas en la ejecución de la reparación, ya que si así sucediera sería responsabilidad del usuario y no de ENERCER S.A. E.S.P, luego de esto se realizan nuevamente las pruebas. En caso contrario se deja el servicio suspendido y se le solicita al usuario que reporte sobre la reparación para realizar las pruebas pertinentes.

Si se trata de una reparación más compleja y el usuario así lo solicita, se diligencia el FORMATO DE VISITA TÉCNICA OPM-FO-001 con los conceptos aplicables para determinar la cotización pertinente la cual es elaborada por el Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio y a través de ésta el usuario autoriza la reparación. Una vez cancelada o realizado el acuerdo de pago se procede a efectuar la reparación (ver MANUAL DE INSTALACIONES INTERNAS OPM-MA-001)

8.15 Diligenciamiento del FORMATO DE VISITA TÉCNICA

El técnico asignado diligencia el FORMATO DE VISITA TÉCNICA llenando los campos respectivos de:

- a) Datos generales.
- b) Motivo de la visita – Clasificación del tipo de evento
- c) Prueba de monóxido de carbono (Según aplique)
- d) Descripción del servicio técnico
- e) Reporte de Material
- f) Observaciones
- g) Nombres y firmas

El Técnico Operativo asignado deberá garantizar que el formato sea firmado por el usuario como signo de aceptación del servicio prestado. De no firmar el usuario, el técnico dejara la observación correspondiente en el campo del formato previsto para la firma del usuario.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIONES INTERNAS	Código: OPM-PR-013
		Versión: 1
		Vigencia: 10/09/2020
		Página: 16 de 18

8.16 Diligenciamiento Sistema de Operación y Mantenimiento

El técnico asignado diligenciará en el Sistema de Operación y Mantenimiento la atención prestada y seguirá los pasos llenando los datos correspondientes a la labor realizada

8.17 Orden y aseo

Una vez terminada la reparación, el Técnico Operativo deberá garantizar que el lugar de trabajo quede en condiciones de orden y aseo básicos para entrega al usuario. Junto con la disposición de materiales de desecho y escombros generados de acuerdo con lo establecido en el programa de gestión ambiental HSE.

8.18 Restablecer el servicio al usuario

Siempre que la causa de la emergencia haya sido reparada, se reabrirá la válvula de corte del centro de medición.

El Técnico Operativo realizará un recorrido y exposición final al usuario de las actividades realizadas para evaluar su conformidad.

8.19 Entrega del FORMATO DE VISITA TÉCNICA

El Técnico Operativo, tras la atención realizada, entregará el Formato de Visita Técnica diligenciado y debidamente firmado por el usuario y por él mismo, al Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio de Atención al Cliente del municipio correspondiente.

8.20 Ingresar la acción realizada en el Sistema de Información

El Técnico Experiencia de Servicio y/o Asistente Experiencia de Servicio de Atención al Cliente del municipio correspondiente ingresará toda la información relativa a la atención de la Emergencia, tanto en el Sistema de información de ENERCER en la Base de datos del sistema Integrin, como en el Reporte de PQR GCO-FO-017. A partir de dicha información se generarán los reportes T2 - Respuesta Servicio Técnico al Sistema Único de Información -SUI- de la Superintendencia de Servicios públicos domiciliarios -SSPD.-.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIONES INTERNAS	Código: OPM-PR-013
		Versión: 1
		Vigencia: 10/09/2020
		Página: 17 de 18

9 RIESGOS Y CONTROLES

RIESGOS	CONTROLES
Procedimiento legal	Control por parte del funcionario con el manejo de información al usuario.
Denuncias del usuario por pérdidas económicas	Solicitud de acompañado permanente del usuario o un adulto responsable
Desinformación de la comunidad	Manejo de la versión oficial en caso de incendios, afectaciones a terceros o infraestructuras.

10 INSTRUMENTOS OPERATIVOS


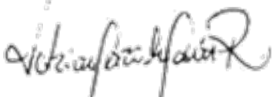

OPM-FO-001 FORMATO DE VISITA TÉCNICA

OPM-FO-014 FORMATO DE SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

OPM-MA-001 MANUAL DE CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS

11 CONTROL DE CAMBIOS			
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	VERSIÓN	APROBÓ
Emisión Documento	10/09/2020	1	Gerente de Operaciones
Cambio nombre de cargos de acuerdo al nuevo organigrama establecido	05/11/2021	2	Gerente de Operaciones
Inclusión en el procedimiento del Sistema de Operación y Mantenimiento	01/04/2022	3	Gerente de Operaciones

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INSTALACIONES INTERNAS	Código: OPM-PR-013
		Versión: 1
		Vigencia: 10/09/2020
		Página: 18 de 18

14 CONTROL DE FIRMAS		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico de Internas	Gerente de Planeación Gestión y Control	Gerente de Operaciones
		

15 BIBLIOGRAFÍA

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) "NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 2505" 2006 "INSTALACIONES PARA SUMINISTRO DE GAS COMBUSTIBLE DESTINADAS A USOS RESIDENCIALES Y COMERCIALES."

Ministerio de Minas y Energía (LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS) "Resolución CREG 067" 1995 "Por la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes."

Ministerio de Minas y Energía (LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS) "Resolución CREG 059" 2012 "Por la cual se modifica el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el párrafo del artículo 108 de la Resolución CREG 057 de 1996 y el artículo 108.2 de la Resolución CREG 057 de 1996 y se establecen otras disposiciones"

Ministerio de Minas y Energía "Resolución 90902" 2013 "Por medio de la cual se expide el reglamento técnico de instalaciones Internas de Gas Combustible"