



# PROCEDIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

**CÓDIGO**  
**OPM-PR-014**



## PROCEDIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

**Código:** OPM-PR-014

**Versión:** 2

**Vigencia:** 18/11/2021

**Página:** 2 de 11

### TABLA DE CONTENIDO

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | OBJETIVOS.....  | 3  |
| 1.1 | OBJETIVO GENERAL.....   | 3  |
| 1.2 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....  | 3  |
| 2   | ALCANCE.....  | 3  |
| 3   | RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....  | 3  |
| 3.1 | Del Gerente de Operaciones.....   | 3  |
| 3.2 | Del Supervisor Operativo responsable de la Operación .....                        | 3  |
| 3.3 | De los Técnicos Operativos. ....  | 3  |
| 3.4 | De Las Técnicos Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio. .... | 4  |
| 4   | DEFINICIONES.....   | 4  |
| 5   | POLÍTICAS Y/O RECOMENDACIONES.....  | 5  |
| 6   | MARCO LEGAY Y/O NORMATIVO APLICABLE.....  | 5  |
| 7   | CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....   | 6  |
| 8   | DESARROLLO .....  | 8  |
| 8.1 | DILIGENCIAR EL FORMATO DE REPORTE PQR GAS .....                                   | 8  |
| 8.2 | REVISIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PQR GENERACIÓN DE LISTADO DE PQRS .....                | 8  |
| 8.3 | ASIGNACIÓN DEL TÉCNICO OPERATIVO A VISITA DE DOMICILIO. ....                      | 8  |
| 8.4 | VERIFICACIÓN DE KIT BÁSICO.....   | 8  |
| 8.5 | ANÁLISIS DE RIESGOS .....   | 8  |
| 8.6 | VISITA EL DOMICILIO DEL SOLICITANTE .....   | 8  |
| 8.7 | REGISTRAR LA EJECUCIÓN DE LA VISITA EN EL REPORTE DE PQRS GCO/FV-017.....         | 10 |
| 8.8 | DESCARGUE DEL PQRS Y RESPUESTA AL INTERESADO. ....                                | 10 |
| 9   | RIESGOS Y CONTROLES.....  | 10 |
| 10  | RELACIÓN DE INSTRUMENTOS OPERATIVOS.....  | 10 |
| 11  | CONTROL DE CAMBIOS .....  | 10 |
| 12  | CONTROL DE FIRMAS .....   | 11 |
| 13  | BIBLIOGRAFÍA.....   | 11 |



## PROCEDIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

**Código:** OPM-PR-014

**Versión:** 2

**Vigencia:** 18/11/2021

**Página:** 3 de 11

### 1 OBJETIVOS.

#### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología aplicable a las actividades de visita técnica para la atención de solicitudes de usuario, bien sea para la venta de un producto o para la atención de un servicio técnico, por parte de ENERCER S.A. E.S.P.

#### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar el cumplimiento de los requerimientos de idoneidad, oportunidad, y calidad en el soporte prestado por parte del personal Técnico Operativo como base en la venta de productos y servicios complementarios que competen a la empresa como distribuidor del servicio de Gas Natural por Redes, garantizando la seguridad, confiabilidad y continuidad del servicio a los usuarios.

### 2 ALCANCE.

Este procedimiento busca enmarcar las actividades que desde el punto de vista técnico y operativo establecen contacto del usuario con la empresa a través de una visita a realizarse físicamente en un sitio para determinar condiciones, necesidades y características propias del producto o servicio requerido por los usuarios por medio de una solicitud que puede provenir bien sea del mismo usuario, una persona natural o jurídica, a través de un asesor de ventas, de un superior o funcionario de ENERCER S.A. E.S.P. Dichas actividades estarán limitadas por la competencia del personal o lineamientos de la prestación del servicio técnico establecidos por la alta dirección de ENERCER S.A. E.S.P.

### 3 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

#### 3.1 Del Gerente de Operaciones

Asegurar que el personal Técnico Operativo esté debidamente capacitado, entrenado y coordinado para satisfacer el requerimiento propio de la visita o de su debida gestión de direccionamiento al área pertinente para la prestación de un producto o servicio.

#### 3.2 Del Supervisor Operativo responsable de la Operación

Programar y autorizar a los Técnicos Operativos para que atiendan las visitas técnicas según su disponibilidad, prioridad, localización e idoneidad las visitas solicitadas.

Efectuar seguimiento al cumplimiento de las visitas técnicas programadas y de la atención de los soportes técnicos o de las necesidades de servicios complementarios efectuadas por los usuarios.

#### 3.3 De los Técnicos Operativos.

Efectuar todas las asignaciones de visitas técnicas siguiendo las actividades descritas en este procedimiento.



## PROCEDIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

**Código:** OPM-PR-014

**Versión:** 2

**Vigencia:** 18/11/2021

**Página:** 4 de 11

### 3.4 De Las Técnicos Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio.

Redirigir al personal de la Gerencia de Operaciones las PQRS técnicas para la visita de atención técnica, luego recibir y tramitar según corresponda, de acuerdo con el Procedimiento de atención de PQRS.

## 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.

**Anillo Secundario:** Sistemas de tuberías que se derivan de los Anillos Primarios o de líneas troncales, desde las salidas de las estaciones reguladoras y se extienden a la línea de acometida de todos los usuarios conformando un nodo determinado de la red de distribución. Por lo general se componen de tuberías de materiales plásticos especiales, operadas a media presión.

Para el caso de redes de distribución abastecidas con tanques de almacenamiento los Anillos secundarios se derivan de los reguladores de presión de primera etapa, asociados a los respectivos tanques de almacenamiento hasta la línea de acometida de todos los usuarios en un sector determinado de la red de distribución.

**Acometida:** Sistemas de tuberías para el suministro de gas a uno o varios usuarios desde las líneas primarias o secundarias hasta la válvula de corte individual de consumo, inclusive.

**Disponibilidad:** Conjunto de condiciones técnicas conformes a criterios constructivos y operativos que permiten la prestación del servicio de gas natural domiciliario de acuerdo a las normas técnicas correspondientes.

**Gas inerte:** Gas no combustible.

**Gas combustible:** Gases de la segunda o tercera familia aptos para uso como combustible en aplicaciones de tipo doméstico, comercial o industrial, suministrados a los usuarios a través de uno o varios sistemas de tuberías. Los tipos comunes de estos gases que se distribuyen comercialmente en la República de Colombia son el gas natural (GN), y los gases licuados del petróleo (GLP) en estado de vapor mediante vaporización natural o forzada, con o sin la mezcla de aire propelente. (NTC 3527).

**PQRS Técnica:** Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias venidas de parte del usuario hacia la empresa que tratan asuntos de índole técnica y operativa.

**Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de pérdidas ocasionadas a la población, a la infraestructura o al medio ambiente, como consecuencia de la materialización de una amenaza que afecte al sistema de transporte o distribución de gas.

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

## 5 POLÍTICAS Y/O RECOMENDACIONES

1. Todo usuario que cuente con celebración de contrato de condiciones uniformes tiene derecho a ser atendido en su solicitud de atención técnica, dentro del marco normativo y legal siempre y cuando presente su solicitud de manera evidente y probable por medio de los canales establecidos por ENERCER S.A. E.S.P. y se encuentre al día en sus obligaciones con la empresa
2. Cuando se trate de un usuario potencial, este será atendido según asignación y prioridad teniendo en cuenta que dicha visita puede derivar en la venta de un producto o servicio y tendrá derecho de recibir información clara y verás que conduzca bien sea a la resolución de su requerimiento brindándole las alternativas disponibles a que hubiere lugar o al redireccionamiento de su caso.
3. Las solicitudes se atenderán en orden según su prioridad y de acuerdo a la programación generada por el Gerente de Operaciones y/o Jefe de Operación y Mantenimiento Gas.
4. Las visitas técnicas serán brindadas de acuerdo a la competencia del personal, en cumplimiento de la normatividad vigente, de manera imparcial, resguardando la seguridad de todos los actores del sistema, protegiendo el buen nombre de ENERCER S.A. E.S.P. y no podrán brindarse a título personal o con intereses particulares
5. ENERCER S.A. E.S.P. cumplirá con las disposiciones establecidas el en marco legal y normativo aplicable a la prestación del servicio técnico, las cuales están definidas principalmente en la Ley 142 de 1994, Resolución CREG 067 de 1995, Resolución CREG 059 de 2012 y Resolución 90902 de 2013 entre otras.

## 6 MARCO LEGAY Y/O NORMATIVO APLICABLE

| DOCUMENTOS DE REFERENCIA        |   |
|---------------------------------|---|
| NORMA                           | DESCRIPCIÓN   |
| Ley 142/1994                    | Ley de Servicios Públicos Domiciliarios. Estipula los derechos y obligaciones que tienen las personas naturales o jurídicas como usuarios de servicios públicos.  |
| Resolución CREG 067/1995        | Por la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes.  |
| Resolución CREG 059/2012        | Artículo 11. El distribuidor proporcionará los siguientes servicios de manera gratuita: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconexión del medidor.</li> <li>- Investigación de fugas de gas y otros pedidos relacionados con la seguridad.</li> </ul> Otros servicios efectuados a los equipos y dispositivos, se prestarán mediante el cobro de un cargo. |
| Resolución Min Minas 90902/2013 | Reglamento Técnico de Instalaciones Internas: establece las condiciones mínimas para la conformidad y abarca las normas técnicas relacionadas con la construcción y seguridad de las instalaciones internas de gas combustible domiciliario   |



## PROCEDIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

**Código:** OPM-PR-014

**Versión:** 2

**Vigencia:** 18/11/2021

**Página:** 6 de 11

### 7 CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO   |   |  |  |                       |   |                       |   |
|---|---|--|--|-----------------------|---|-----------------------|---|
| <p>Cuando la solicitud de alguno de los productos o servicios (peticiones de servicios técnicos ) requeridos por una persona natural o jurídica llega a ENERCER S.A. E.S.P. directamente, a través de un asesor de ventas, un superior o un funcionario interno: se debe verificar en sitio la factibilidad del requerimiento que se solicita, identificando si el servicio se ajusta a la descripción de lo solicitado o tiene otra naturaleza, si es el caso se atenderá directamente o si requiere algún tipo de cotización previa o ser sometida a cálculos de diseño. Se registrará en el FORMATO DE VISITA TÉCNICA OPM-FO-001 especificando el tipo de servicio prestado y los materiales utilizados explicando al usuario si este va a ser facturado o no. Se redireccionará en caso de que deba pasar a una siguiente estancia y en todos los casos se dejarán diligenciados los espacios pertinentes en dicho formato.</p> |   |  |  |                       |   |                       |   |
| DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS   |   |  |  |                       |   | CÓDIGO                |   |
| FORMATO DE VISITA TÉCNICA   |   |  |  |                       |   | OPM-FO-001            |   |
| RESPONSABLE   |   |  |  |                       |   |                       |   |
| Gerente de Operaciones  |   |  |  |                       |   |                       |   |
| DESARROLLO  |   |  |  |                       |   |                       |   |
| N°  | PROVEEDOR   | ENTRADAS   | ACTIVIDAD  | RESPONSABLE           | SALIDAS   | CLIENTE               | ESTÁNDAR CALIDAD                                    |
| 1   | Solicitudes registradas<br>Reporte de PQRS GAS/ FV en Drive | Técnico<br>Experiencia de Servicio<br>o Asistente<br>Experiencia de Servicio | Diligenciar el formato de reporte pqr gas                    | Supervisor Operativo. | Formato software diligenciado                                       | Supervisor Operativo. | Reporte de PQRS GAS/FV<br>GCO-FO-017<br>-OPM-FO-001 |
| 2   | Supervisor Operativo.                                       | Formato software diligenciado  | revisión y priorización de PQR generación de listado de PQRS | Supervisor Operativo. | Listados de Priorización de Visitas Técnicas por Técnico Operativo. | Técnicos Operativos   | N/A   |
| 3   | Supervisor Operativo.                                       | listados de Priorización de Visitas Técnicas por Técnico Operativo           | Asignación del Técnico Operativo a visita de domicilio.      | Técnico Operativo     | Programación de visitas a Técnicos Operativos.                      | Técnicos Operativos   | N/A   |
| 4   | Técnico operativo   | Programación de visitas técnicas   | Verificación de kit básico                                   | Técnico Operativo     | Disponibilidad de kit básico  | Técnicos Operativos   |   |

| N° | PROVEEDOR   | ENTRADAS                                       | ACTIVIDAD  | RESPONSABLE   | SALIDAS                                   | CLIENTE   | ESTÁNDAR CALIDAD  |
|----|---|--|--|---|---|---|---|
| 5  | Técnicos Operativos   | Técnicos en el lugar de la emergencia          | Análisis de riesgos  | Técnicos Operativos   | Sitio seguro                              | Técnico Operativo   |   |
| 6  | Técnico operativo   | Programación de visitas a Técnicos Operativos. | Visita el domicilio del solicitante.                                     | Técnico Operativo   | Formato de Visita Técnica.                | Técnicos Operativos   | Reglamento técnico RES. 90902, contrato de condiciones uniformes, RES. Creg 059 |
| 7  | Técnico Operativo   | Formatos de Visita Técnica                     | Atención de visita técnica diligenciamiento de formato de Visita Técnica | Técnico Operativo   | Formatos de Visita Técnica Entregados     | Técnico Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio | Formato de Visita Técnica   |
| 8  | Técnicos operativos   | Formatos de Visita Técnica Entregados          | Registrar la ejecución de la visita en el Reporte de PQRS GCO/FV-017     | Supervisor Operativo.   | Formato software diligenciado             | Técnico Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio | Reporte de PQRS GAS/FV GCO-FO-017   |
| 9  | Técnico Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio | Formatos de Visita Técnica Entregados          | Descargue del PQRS y respuesta al interesado.                            | Técnico Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio | Solicitud de cotización-Respuesta escrita | Técnico Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio | Procedimiento de PQRS   |



## 8 DESARROLLO

### 8.1 DILIGENCIAR EL FORMATO DE REPORTE PQR GAS

Se recibe la solicitud de vista o servicio técnico, al igual que muchas de las demás solicitudes hechas por los usuarios y/o la comunidad, registrada a través de formato de Reporte de PQRS GAS/FV GCO-FO-017

### 8.2 REVISIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PQR GENERACIÓN DE LISTADO DE PQRS

Una vez registrada la solicitud en el formato de Reporte de PQRS GAS/FV GCO-FO-017 el Supervisor Operativo encargado de la operación de GN filtrará el archivo por municipio y luego priorizará las visitas técnicas de acuerdo a su relevancia: si se trata de un T2 esta será atendida en el plazo no menor a una hora

### 8.3 ASIGNACIÓN DEL TÉCNICO OPERATIVO A VISITA DE DOMICILIO.

Teniendo el listado priorizado el Supervisor Operativo registrara en el Reporte de PQRS GAS/FV GCO-FO-017 el Técnico Operativo asignado, luego se le enviara el archivo por medio de wasap al Técnico Operativo de la zona y posterior se realiza una llamada indicándole la nueva asignación o por medio del wasap el técnico realiza el recibido del nuevo listado.

El Técnico Operativo asignado deberá concertar con el usuario o interesado el tiempo y lugar para la realización de la visita técnica, si estos no se encuentran definidos.

### 8.4 VERIFICACIÓN DE KIT BÁSICO

Cuando la visita se refiere a un concepto de prestación de servicio técnico propiamente dicho donde se requiera uso de herramienta, materiales o accesorios, el Técnico Operativo debe realizar un alistamiento de los elementos requeridos disponibles en su bodega o solicitarlos en el almacén, la herramienta a utilizar deberá ser sometida a una inspección pre-operacional teniendo en cuenta el **Formato ADM-FO-04M** según la herramienta a utilizar de acuerdo a la actividad específica.

### 8.5 ANÁLISIS DE RIESGOS

Al momento de la visita técnica en las instalaciones del usuario, el Técnico Operativo debe conocer y analizar 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 01 - 13. ATS (según la naturaleza específica de la actividad)**. También debe llevar de forma clara los datos del usuario o lugar de ejecución.

### 8.6 VISITA EL DOMICILIO DEL SOLICITANTE

El Técnico Operativo se presentará en el lugar asignado para la visita indicando al usuario su nombre, el motivo de la visita o labor a realizar.

Previo autorización del usuario realizará la labor asignada guardando las disposiciones normativas y preventivas necesarias.





## PROCEDIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

**Código:** OPM-PR-014

**Versión:** 2

**Vigencia:** 18/11/2021

**Página:** 9 de 11

El servicio se prestará con los estándares de calidad óptimos de tal manera que se satisfagan las necesidades del usuario según el concepto cancelado o cotizado.

Si se presentaren dificultades o requerimientos adicionales de material, herramienta o personal de mano de obra, se consultará al Supervisor Operativo encargado de la operación de GN, siguiendo sus indicaciones para llevar a término la labor indicada.

### **8.7 ATENCIÓN DE VISITA TÉCNICA DILIGENCIAMIENTO DE FORMATO DE VISITA TÉCNICA**

Una vez terminada la labor motivo de la visita, el Técnico Operativo debe:

Dejar en condiciones de orden y aseo básico según corresponda el sitio de trabajo.

Realizar las pruebas de seguridad pertinentes,

Recoger e inventariar herramienta y material sobrante,

Diligenciar el formato de visita técnica asegurándose que se llenen los espacios adecuados para identificar: concepto o labor realizada, materiales utilizados, observaciones necesarias por pendientes o recomendaciones al usuario, especificar en el espacio correspondiente en el formato si la labor realizada es o no facturable.

Firmar, verificar la firma del usuario y entregar la copia correspondiente.

Entregar formato de visita técnica al Técnico Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio correspondiente para efectos de facturación y alimentación de base de datos pertinente.

Registrar la ejecución de la visita en el reporte de pqr/gco/fv-017 concepto no facturables.

Toda labor o servicio técnico donde se requiera: Materiales, herramientas y mano de obra son facturados y cobrados al usuario a través de factura de venta o liquidados en la factura de consumo, en ningún caso el personal Técnico Operativo recibe dinero por parte del usuario.

Sin embargo por disposición normativa según resolución CREG 059 de 2012 se proporcionarán los siguientes servicios de forma gratuita:

Desconexión del medidor.

Investigación de fugas y otros pedidos relacionados con la seguridad.

Además de los anteriores ENERCER S.A. E.S.P. presta los siguientes servicios sin cobro:

Verificación de disponibilidad de servicio.

Revisión por alto consumo.

Conexión de gasodoméstico por primera vez.

Cotizaciones.

Pre diseño de instalación o trazado de tuberías.

Visitas por concepto de facturación tales como: Revisión por alto consumo y desviaciones críticas entre otros.

Atención y reparación de fugas en Red por caso fortuito o causas naturales.



## PROCEDIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

Código: OPM-PR-014

Versión: 2

Vigencia: 18/11/2021

Página: 10 de 11

Extensiones de red autorizadas.

Construcción de acometidas

Verificación de tipo de uso de servicio.

Otra (Previa autorización)

### 8.7 REGISTRAR LA EJECUCIÓN DE LA VISITA EN EL REPORTE DE PQRS GCO/FV-017

El Supervisor Operativo se encargará de realizar la digitación en el formato Reporte de PQRS GAS/FV GCO-FO-017 en cuanto a la fecha, consecutivo, observaciones certificación facturación lo demás campos son responsabilidad de las Técnico Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio.

### 8.8 DESCARGUE DEL PQRS Y RESPUESTA AL INTERESADO.

Las Técnico Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio se encargará de registrar los campos faltantes en el formato de Reporte de PQRS GAS/FV GCO-FO-017 y dar respuesta al usuario.

## 9 RIESGOS Y CONTROLES

| RIESGOS                                       | CONTROLES   |
|---|---|
| Procedimiento legal                           | Control por parte del funcionario con el manejo de información al usuario.                      |
| Denuncias del usuario por perdidas económicas | Solicitud de acompañado permanente del usuario o un adulto responsable                          |
| Riesgos de seguridad y salud en el trabajo    | Divulgación y seguimiento del Anexo 03. ATS instalación y puesta en servicio de gasodomésticos. |

## 10 RELACIÓN DE INSTRUMENTOS OPERATIVOS

- OPM-FO-001 Formato de Visita Técnica.

| 11 CONTROL DE CAMBIOS                                      |            |         |                                  |
|--|------------|---------|----------------------------------|
| DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                     | FECHA      | VERSIÓN | APROBÓ                           |
| Creación documento   | 18/03/2020 | 1       | Gerente Técnico y de Operaciones |
| Actualización de cargos nueva estructura de ENERCER SA ESP | 18/11/2021 | 2       | Gerente de Operaciones           |
|  |            |         |                                  |



## PROCEDIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

Código: OPM-PR-014

Versión: 2

Vigencia: 18/11/2021

Página: 11 de 11

### 12 CONTROL DE FIRMAS

| ELABORÓ           | REVISÓ                                      | APROBÓ                    |
|-------------------|---|---------------------------|
| Técnico Operativo | Gerente de Planeación,<br>Gestión y Control | Gerente de<br>Operaciones |
|                   |   |                           |

### 13 BIBLIOGRAFÍA

Congreso de la República “Ley 142” 1994 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

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 parágrafo 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”