

	<b>PROTOCOLO</b>	<b>CODIGO: PT-STE-01</b>
	<b>RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR REVISIÓN PERIÓDICA</b>	<b>VERSION: 01</b>
		<b>PAGINA1 de 6</b>

### 1. OBJETIVO:

El presente protocolo tiene la finalidad de dar a conocer las directrices para la atención de emergencias y reparaciones de las instalaciones internas de los usuarios de gas natural, reconexión del servicio por revisión periódica previniendo el contagio del COVID-19.

### 2. ALCANCE:

Aplica a los procesos de Operación y Mantenimiento, Servicios Técnicos y HSEQ.

### 3. DEFINICIONES:

**Gas natural:** es un hidrocarburo mezcla de gases ligeros de origen natural.

**Centro de medición:** Conformado por los equipos y los elementos requeridos para efectuar la regulación, control y medición del suministro del servicio de gas para uno o varios usuarios.

**Traje tyvek:** Barrera química contra numerosos productos químicos inorgánicos en baja concentración y contra partículas de más de 1 µm Protección contra la contaminación radiactiva producida por partículas.

**Elementos de Bioseguridad:** Los Elementos de Protección Personal tienen como función principal proteger diferentes partes del cuerpo, para evitar que un trabajador tenga contacto directo con factores de riesgo que le pueden ocasionar una lesión o enfermedad.

### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

<b>N</b>	<b>Actividad y Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
1	<p><b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN:</b> El Contact Center realizara la atención de la llamada que ingresa por la línea de emergencias 164, realizando las preguntas descritas a continuación con el fin de identificar los posibles casos de COVID-19.</p> <p><b>Preguntas de Protocolo de Emergencias – COVID-19</b> ¿Usted o alguno de los residentes de la vivienda se encuentra en condición de aislamiento por sospecha de contagio o ha sido diagnosticada con COVID 19? ¿Ha tenido contacto o se ha movilizado en el mismo transporte con alguna persona que sea sospechosa o diagnosticada con COVID 19? ¿En el predio hay alguna persona con síntomas de infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dolor de garganta? ¿En el predio vive alguna persona que haya llegado del exterior o haya estado en contacto con alguien que regresó del exterior en los últimos 60 días?</p>	CONTACT CENTER	Registro telefonico

	<b>PROTOCOLO</b>	<b>CODIGO: PT-STE-01</b>
	<b>RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR REVISIÓN</b>	<b>VERSION: 01</b>
	<b>PERIÓDICA</b>	<b>PAGINA2 de 6</b>

<b>N</b>	<b>Actividad y Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
<b>2</b>	<p><b>PROTOCOLO PARA RECONEXIÓN DE USUARIOS POR REVISIÓN PERIODICA QUINQUENAL</b></p> <p>Nota: Se debe utilizar la dotación correspondiente, así como los siguientes elementos de protección o de bioseguridad: guantes, protector respiratorio N95 o 9010, casco, gafas y trajes Tyvek.</p> <p>Presentar su identificación y proceder a guardarla con el fin de evitar contaminación del mismo manteniendo una distancia mínima de 1 a 2 m entre los residentes de la vivienda y el personal técnico, evitando el saludo de contacto e implementando una comunicación asertiva con el usuario o residente.</p> <p>El personal de Operación y Mantenimiento/ Servicios procede a diligenciar los documentos soportes de la atención de la emergencia, estos documentos deberán ser firmados por parte del usuario o residente de la vivienda invitando a que utilice su propio lapicero. Es importante que al usuario solo se le suministre los documentos a firmar sin entregar la tabla de apoyo</p> <p>Proceder a realizar la desinfección de las herramientas y elementos utilizados en la actividad con hipoclorito o alcohol.</p> <p>Al momento de haber culminado la visita, el personal técnico procede retirarse los EPP bajo las siguientes indicaciones:</p> <p><b>Inicialmente se debe retirar el Tyvek siguiendo las indicaciones del Instructivo suministrado por parte de HSEQ.</b></p> <p>Retirarse los guantes, gafas, casco y posteriormente el protector respiratorio.</p> <p>Una vez se termine de prestar el servicio operativo, el Tyvek debe ser colocado en una bolsa plástica debidamente identificada y sellada de forma segura. La disposición final se realizará en la sede zona industrial (bodega)</p> <p>Una vez finalizado la atención del evento, el vehículo (motocicleta o vehículo) se deberá limpiar con alcohol o hipoclorito, en los puntos claves como el volante, palanca, tableros, manijas de ventanillas y chapas internas y externas. Realizar el lavado integral de las manos con agua y jabón o hipoclorito.</p>	Personal operativo	N.A

	<b>PROTOCOLO</b>	<b>CODIGO: PT-STE-01</b>
	<b>RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR REVISIÓN</b>	<b>VERSION: 01</b>
	<b>PERIÓDICA</b>	<b>PAGINA3 de 6</b>

<b>N</b>	<b>Actividad y Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
<b>3</b>	<p><b>Procedimiento para determinar usuarios a reconectar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se deben priorizar los usuarios suspendidos por RP del más reciente al más antiguo.</li> <li>➤ Se debe filtrar los usuarios vencidos y suspendidos de los últimos 3 meses.</li> <li>➤ Se debe identificar los consumos de los usuarios del literal (b), durante los últimos 3 meses.</li> <li>➤ Se emite base de datos de usuarios que cumplan en consumo de los 2 meses anteriores a la suspensión.</li> </ul> <p>Procedimiento para reconexión de usuarios suspendidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El funcionario realiza enrutamiento de las reconexiones, entregado por el Jefe de Servicios.</li> <li>b. El funcionario se desplaza a cada uno de los códigos de usuarios (movilización realizada en motocicleta).</li> <li>c. El funcionario utilizará elementos de protección (Guantes, tapaboca y lentes industriales transparentes).</li> <li>d. Una vez llegue a la vivienda del primer código a reconectar, procederá a llamar a la puerta, manteniendo una distancia no inferior a 2 m del usuario que lo reciba.</li> <li>e. El funcionario realizará presentación ante el usuario como empleado de la empresa.</li> </ol> <p>El funcionario aplicará encuesta, la cual que logre determinar la condición de salud de los usuarios y el estado actual de la instalación.</p> <p>Nota: De llegar a ser positivas las respuestas 4, 5, 6 ó 7; se procederá a la NO reconexión del servicio; por seguridad y salud del funcionario</p>	Personal Operativo	Anexo Encuesta

<b>N</b>	<b>Actividad y Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
<b>4</b>	<p>El funcionario evalúa las condiciones de instalación interna de gas, da puesta en servicio y verifica los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trazado, que cumpla NTC 2505.</li> <li>- Conexión al Gasodomésticos, verificando con detector de metano y agua jabonosa la NO existencia de escape.</li> <li>- Operatividad de las Válvulas: Corte y Paso.</li> <li>- Hermeticidad de la Instalación, prueba de caudalímetro.</li> </ul>	Personal Operativo	N.A

	<b>PROTOCOLO</b>	<b>CODIGO: PT-STE-01</b>
	<b>RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR REVISIÓN PERIÓDICA</b>	<b>VERSION: 01</b>
		<b>PAGINA4 de 6</b>

<b>N</b>	<b>Actividad y Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
<b>5</b>	Si no se cumplen alguna de las condiciones del literal (4), procede a la suspensión del servicio desde el centro medición, informando al usuario las condiciones inseguras que presenta la instalación interna de gas.	Personal Operativo	N.A

<b>N</b>	<b>Actividad y Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
<b>6</b>	El funcionario debe diligenciar el documento PQR manual, formato de verificación de revisión periódica y/o otros documentos requeridos para la puesta en servicio Formato PQR El personal técnico procede a retirarse de la vivienda y dirigirse a su base operativa que en este caso por la contingencia es su lugar de residencia, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: Informar previamente a su familia de su llegada, para coordinar despejar áreas de ingreso al interior de su casa.	Personal Operativo	N.A

<b>N</b>	<b>Actividad y Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
<b>7</b>	Garantizar que todos miembros del núcleo familiar estén esperándolo en un lugar retirado dentro de la vivienda (habitación o patio) mínimo a 3 metros. Garantizar la ventilación de la vivienda abriendo ventanas y puerta por 5 minutos como mínimo. Proceder a ubicar en un lugar seguro su ropa de trabajo, deberá proceder a la desinfección del maletín, zapatos, accesorios (celular, casco, carnet, reloj, etc.) y posteriormente tomar un baño integral con énfasis en manos. Desinfectar los puntos de contacto desde su ingreso a la vivienda hasta la salida del baño (Ejemplo: Puerta de ingreso, puntos de apoyo ventanas abiertas, barandas, mesa, chapas etc...)	Personal Operativo	N.A

	<b>PROTOCOLO</b>	<b>CODIGO: PT-STE-01</b>
	<b>RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR REVISIÓN PERIÓDICA</b>	<b>VERSION: 01</b>
		<b>PAGINA5 de 6</b>

N	Actividad y Descripción	Responsable	Documento
8	<p><b>ATENCIÓN DE EMERGENCIA POR PARTE DE INTEGRAL ENERGY PLUS</b></p> <p>En caso de requerirse con carácter de urgencia la reparación o fuga de servicios Públicos domiciliarios, como gas natural, al interior de la vivienda, empresa, industria o propiedad horizontal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Recuerde, si presenta síntomas respiratorios, absténgase de salir de su casa y de prestar servicios domiciliarios.</li> <li>● El personal que presta el servicio a domicilio debe contar con los EPP, propios del servicio solicitado.</li> <li>● Si el servicio solicitado requiere ingreso a la vivienda o propiedad horizontal (seguir las indicaciones del documento de propiedad horizontal), debe solicitar el retiro de los miembros de la familia a otra área de esta y solicite que lo acompañe una sola persona, mantenga la distancia de mínimo 2 metros.</li> <li>● Una vez terminado el servicio, limpiar y desinfectar los alrededores donde se realizó la actividad.</li> <li>● Seguir los protocolos de manejo y prevención de COVID-19 definidos por GOC</li> <li>● Dotar a la persona o trabajador de la empresa que presta servicio a domicilio de líquido desinfectante, para que al ingresar a la vivienda desinfecta los EPP (Elementos de bioseguridad).</li> <li>● Una vez terminada la labor este debe nuevamente desinfectarse y preferiblemente cambiarse de ropa, en los posible lávese las manos con agua y con jabón o utilizar gel desinfectante.</li> </ul>	Personal emergencias	N.A

## 5. REFERENCIAS Y/O NORMATIVIDAD

ISO 14001:2015	8.1	Sistema de gestión Ambiental
ISO 45001:2018	8.1	Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
Resolución 035:2020	Art. 1	Aplazamiento de la revisión periódica de las instalaciones internas de gas, suspensión y reconexión del servicio

	<b>PROTOCOLO</b>	<b>CODIGO: PT-STE-01</b>
	<b>RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR REVISIÓN PERIÓDICA</b>	<b>VERSION: 01</b>
		<b>PAGINA 6 de 6</b>

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

Control de cambios				
Descripción del Cambio	Elaboró	Revisó /aprobó	Fecha de aprobación	Versión
Emisión inicial	Jefe Instalaciones	Director de construcciones Coordinador HSEQ Gerente General	16 de febrero de 2021.	01