

1. OBJETIVO.

El presente protocolo tiene la finalidad de dar a conocer las directrices para la reconexión de usuarios suspendidos por no contar con certificado de conformidad de acuerdo con la [Resolución CREG 059 de 2012](#) previniendo el contagio del COVID-19.

2. PRELIMINARES.

Los colaboradores que pertenecen a los procesos de Contac Center, Servicios Técnicos, Operación y Mantenimiento y HSEQ deben garantizar la adherencia a los lineamientos descritos en el presente documento con el fin de prevenir y asegurar el desarrollo de las actividades que llevaran el enfoque en garantizar la continuidad del negocio.

3. DEFINICIONES.

- **Epidemia:** Es una enfermedad que se propaga durante un cierto periodo de tiempo en una zona geográfica determinada y que afecta simultáneamente a muchas personas (OMS).
- **Pandemia:** Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.
- **COVID-19:** también conocida como **enfermedad por coronavirus** o, incorrectamente, como **neumonía por coronavirus**, es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. Produce síntomas similares a los de la gripe, entre los que se incluyen fiebre, tos seca, disnea, mialgia y fatiga. En casos graves se caracteriza por producir neumonía, síndrome de dificultad respiratoria aguda, sepsis y choque séptico que conduce a alrededor del 3 % de los infectados a la muerte. No existe tratamiento específico; las medidas terapéuticas principales consisten en aliviar los síntomas y mantener las funciones vitales.

- **Contacto estrecho:**

Cualquier contacto que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas: trabajadores sanitarios que no utilizaron las medidas de protección adecuadas, o miembros familiares, o personas que tengan otro tipo de contacto físico similar;

Cualquier contacto (< 2 metros) que estuviera en el mismo lugar (ej. convivientes, visitas) que un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas.

Se considera contacto estrecho en un avión a los pasajeros situados en un radio de dos asientos alrededor de casos sintomáticos durante el vuelo y a la tripulación que haya tenido contacto con dichos casos.

- **Caso probable:** Persona con antecedente de fiebre cuantificada mayor o igual a 38 °C y tos, con cuadro de infección respiratoria aguda – IRA - leve o moderada que NO requiere internación, IRA por virus nuevo.
- **Caso confirmado:** Persona que cumple la definición de caso probable (del presente documento) y tenga un resultado positivo para nuevo coronavirus 2019-nCoV.

De acuerdo con la evolución de la situación e información suministrada por el Gobierno Nacional, estaremos informando próximas acciones a realizar en la Compañía. Es fundamental mantener la calma e implementar todas las medidas preventivas para asegurar nuestro bienestar.

- **Cuarentena:** Significa la separación de una persona o grupo de personas que razonablemente se cree que han estado expuestas a una enfermedad contagiosa.
- **EPP:** Elemento de Protección Personal.
- **Prevención:** Es el conjunto de acciones dirigidas a identificar, controlar y reducir los factores de riesgo biológicos, del ambiente y de la salud, que puedan producirse como consecuencia del manejo

de los residuos, ya sea en la prestación de servicios de salud o cualquier otra actividad que implique la generación, manejo o disposición de esta clase de residuos, con el fin de evitar que aparezca el riesgo o la enfermedad y se propaguen u ocasionen daños mayores o generen secuelas evitables.

- **Sintomático:** Se observa la muestra de síntomas o que puede atañer a un síntoma específico.
- **Tamizaje:** se refiere a la aplicación de procedimientos de selección a personas presuntamente sanas, para identificar aquellas que probablemente estén enfermas.

4. HERRAMIENTAS/CONSUMIBLES/SOFTWARE/EQUIPOS.

- Equipo de comunicaciones (Celular corporativo, líneas de atención, diademas).
- Equipo de Computo.
- Termómetro digital infrarrojo / termómetro digital.
- Botas de caucho.
- Gel antibacterial.
- Hipoclorito.
- Alcohol.
- Paños Húmedos.

5. NORMATIVIDAD.

- **Circular Externa 005 de Febrero 11 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social:** Para empresas públicas y privadas, IPS, empleadores contratantes y trabajadores; operadores portuarios y Aeroportuarios, por el cual se determina las directrices para la detección temprana, el control y la atención ante la posible introducción del nuevo coronavirus (2019- nCoV) y la implementación de los planes de reparación y respuesta ante este riesgo.
- **Circular 0017 de 24 de Febrero de 2020 del Ministerio de Trabajo:** Para Administradora de Riesgos Laborales, empleadores, contratantes y trabajadores dependientes y contratistas del sector público y privado, por el cual se determinan los lineamientos mínimos a implementar de promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por COVID-19 (antes denominado Coronavirus).
- **Circular Conjunta 0011 de Marzo 09 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección social y Ministerio de Educación:** Para Gobernadores, Alcaldes y Secretarios de Educación de entidades Territoriales certificadas, Rectores o Directores de instituciones educativas, donde se dan las recomendaciones para la prevención, manejo y control de la infección respiratoria aguda por el nuevo coronavirus en el entorno educativo.
- **Circular Externa 0018 de 10 de Marzo de 2020 del Ministerio de Trabajo:** Para organismos y entidades del sector público y privado, Administradoras de Riesgos Laborales, servidores públicos, trabajadores del sector privado, trabajadores independientes y contratistas del sector público y privado donde se dan las acciones de contención ante el COVID-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratoria.
- **Circular conjunta 0011 de Marzo 10 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección social y Ministerio de Comercio:** Para Gobernaciones, Alcaldías, Secretarías De Salud, Direcciones Territoriales De Salud De Orden Departamental, Distrital Y Municipal o la entidad que haga sus veces, responsables de los sitios o eventos que generen alta afluencia de personas y comunidad en general, donde se dan las recomendaciones para la contención de la epidemia del COVID-19 en los sitios de eventos y alta afluencia.
- **Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, el ministro de Salud y Protección Social:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1753 de 2015, declaró el estado de emergencia sanitaria por causa del nuevo coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020 y, en virtud de la misma, adoptó una serie de medidas con el objeto de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 y mitigar sus efectos.
- **Decreto 417 del 17 de marzo de 2020:** Se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19.
- **Decreto 491 del 28 marzo 2020 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO:** Por el cual se

adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades Públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades publicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

- **Decreto 1072:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- **Resolución 0312:** Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. La Cláusula de Deber General, Sección 5(a)(1) de la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional de 1970, 29 USC 654(a)(1), la cual requiere que los empleadores provean a todo trabajador “un trabajo y lugar de trabajo que esté libre de riesgos reconocidos que estén causando o probablemente causen la muerte o serio daño físico”.
- **Circular Conjunta 001 del 11 de Abril de 2020 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Ministerio de Salud y Protección Social y Ministerio del Trabajo:** Para actores del sector de la construcción de edificaciones y su cadena de suministros, por el cual se determina las orientaciones sobre medidas preventivas y de mitigación para reducir la exposición y contagio por infección respiratoria aguda causada por el sars-cov-2 (COVID-19)
- **Circular Conjunta 01 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio del Trabajo y Ministerio de Minas y Energía:** Para los actores de la cadena logística y productiva de los sectores de minas y energía, por el cual determinan las medidas sanitarias a considerar en los diferentes eslabones de la cadena logística y productiva de los sectores de minas y energía.
- **Circular Externa Conjunta No. 0000004 del 9 de abril de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Trabajo y Ministerio de Transporte:** Para conductores y operadores de la cadena logística de transporte de carga terrestre y fluvial; empresas y conductores de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, especial, individual, masivo, colectivo, mixto, transporte por cable; terminales de transporte terrestre; transporte férreo; entes gestores y concesionarios de los sistemas de transporte masivo, por la cual determinan las medidas preventivas y de mitigación para contener la infección respiratoria aguda por coronavirus covid-19.
- **Resolución 000380 de 10 de marzo 2020:** Por la cual se adoptan medidas preventivas en el país por causa del Coronavirus.
- Guía para la orientación para el manejo de residuos generados en la atención en salud ante la eventual introducción del virus COVID -19 a Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social, febrero del 2020.
- **Resolución No. 407:** Por la cual se modifican los numerales 2.4 y 2.6 del artículo 2 de la Resolución 385 de 2020, por la cual se declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional.
- **Resolución No 470 del 20 de marzo de 2020:** Por la cual se adoptan las medidas sanitarias obligatorias de aislamiento preventivo de personas adultas mayores en centros de larga estancia y de cierre parcial de actividades de centros vida y centros día.
- **Decreto No. 398 de 13 de marzo de 2020:** Se adiciona el decreto 1074 de 2015, en lo referente al desarrollo de reuniones no presenciales de juntas de socios, asambleas generales de accionistas o juntas directivas y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto No. 488 de 27 de marzo de 2020:** Por el cual se dictan medidas de orden laboral, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica
- Supertransporte - Circular Externa 03. Lineamientos y acciones preventivas para adoptar frente a las infecciones por Coronavirus
- **Decreto 517 del 4 de abril de 2020:** "Por el cual se dictan disposiciones en materia de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020".
- **Circular No 007 del 16 de marzo de 2020:** Trabajo Remoto
- **Circular No 008 del 17 de marzo de 2020:** Trabajo remoto para la contención del COVID-19
- **Circular No 009 del 25 de marzo de 2020:** Alcance a circular 008.

- **Resolución 797 del 20 de Mayo de 2020:** Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de la enfermedad COVID 19 en el sector de Minas y Energía.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- [INST-08-011 PROTOCOLO DE EMERGENCIAS.](#)
- [INST-08-017 DILIGENCIAMIENTO "BASE GAS".](#)
- [REG-08-033 BASE GAS.](#)
- [INST-23-003 DILIGENCIAMIENTO DE BASE GAS A TRAVES DE DISPOSITIVO MOVILES.](#)

7. PROCEDIMIENTO.

7.1. PROCEDIMIENTO PARA EMERGENCIAS.

7.1.1. Solicitud de Información:

El Contact Center y la Central de Operaciones realizarán la atención de la llamada que ingresa por la línea de emergencias 164 – 01 8000 918808, realizando las preguntas descritas a continuación con el fin de identificar los posibles casos de COVID-19.

Preguntas de Protocolo de Emergencias – COVID-19.

- ¿Usted o alguno de los residentes de la vivienda se encuentra en condición de aislamiento por sospecha de contagio o ha sido diagnosticado con COVID 19?.
- ¿Ha tenido contacto o se ha movilizadado 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?.

A continuación, se describen dos escenarios y las acciones a aplicar en la atención de la emergencia dependiendo de las afirmaciones a las preguntas:

7.1.1.1. ESCENARIO N.1: Si alguna de las respuestas es afirmativa en la llamada.

1. El operario que recibe la llamada desde el Contact Center o de la Central de Operaciones informará a la Jefatura de HSEQ, Jefatura O&M y Coordinador O&M del Centro Operativo.

2. La Jefatura de HSEQ se comunicará con el personal técnico de Operación y Mantenimiento encargado de atender la emergencia e indicará las siguientes recomendaciones:

- Se debe utilizar la dotación correspondiente, así como los siguientes elementos de protección: guantes, protector respiratorio (tapa bocas), casco, gafas, botas caucho.
- Establecer días alternos o turnos de trabajo adicionales que reduzcan el número total de trabajadores en una instalación en un tiempo dado, permitiendo que los empleados puedan mantener una distancia entre sí a la vez que puedan conservar una semana completa de trabajo.
- Los colaboradores que atienden la solicitud deberán presentar su identificación y proceder a guardarla con el fin de evitar contaminación de este, como medida preventiva es necesario mantener una distancia mínima de 2 metros 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.
- Si el servicio solicitado requiere ingreso a la vivienda, debe solicitar el retiro de los miembros de la familia a otra área de esta y solicitar el acompañamiento de una sola persona; como medida preventiva es necesario mantener la distancia de mínimo 2 metros.

3. El personal técnico de Operación y Mantenimiento debe realizar suspensión del servicio desde el Centro de Medición.

4. El personal técnico de Operación y Mantenimiento procede a diligenciar los documentos soporte 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.

5. Al momento de haber culminado la visita se debe hacer lo siguiente:

A. Proceder a realizar la desinfección de las herramientas y elementos utilizados en la actividad con hipoclorito o alcohol.

B. Proceder a realizar la desinfección del vehículo (motocicleta o vehículo) con alcohol o hipoclorito, en los puntos claves como el volante, palanca, tableros, manijas de ventanillas y chapas internas y externas.

C. Alejarse al menos dos metros de la vivienda del usuario y retirarse los EPP bajo las siguientes indicaciones:

- Retirarse las botas de caucho y los guantes, proceder a desinfectar con hipoclorito o alcohol.
- Retirarse el casco, las gafas, desinfectar con hipoclorito o alcohol. y posteriormente el protector respiratorio.

6. Realizar el lavado integral de las manos con agua y jabón.

7. 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 vivienda.
- Restringir el ingreso de visitantes.
- Garantizar que todos los miembros del núcleo familiar estén esperándolo en un lugar retirado dentro de la vivienda (habitación o patio) mínimo a 3 metros de distancia.
- 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, barandas, mesa, chapas etc.)

7.1.1.2. ESCENARIO N.2: Si todas las respuestas son negativas en la llamada.

1. La Central de Operaciones asigna y reporta el evento al personal técnico de Operación y Mantenimiento.

2. El personal técnico de Operación y Mantenimiento se dirige a atender el evento reportado.

3. Para atender el evento el personal técnico deberá utilizar su respectiva dotación, así como los siguientes elementos de protección personal: guantes, protector respiratorio (tapa bocas), botas de caucho, casco y gafas.

4. Establecer días alternos o turnos de trabajo adicionales que reduzcan el número total de trabajadores en una instalación en un tiempo dado, permitiendo que los empleados puedan mantener una distancia entre sí a la vez que puedan conservar una semana completa de trabajo.

5. Presentar su identificación y proceder a guardarla con el fin de evitar contaminación de este, como medida preventiva es necesario mantener una distancia mínima de 2 metros con los residentes de la vivienda, evitando el saludo de contacto e implementando una comunicación asertiva con el usuario.

6. El personal técnico de Operación y Mantenimiento realizará nuevamente las preguntas al usuario para hacer un doble chequeo de la información reportada en la línea de atención de emergencias, las preguntas son las siguientes:

- ¿Usted o alguno de los residentes de la vivienda se encuentra en condición de aislamiento por sospecha de contagio o ha sido diagnosticado con COVID 19?.
- ¿Ha tenido contacto o se ha movilitado 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?.

7. De ser positiva alguna de las repuestas del usuario y/o el personal técnico de O&M observa que hay riesgo de contagio al observar que, si hay personas enfermas o con los síntomas de COVID 19, se procede a atender con el panorama del **ESCENARIO 1, ver numeral 7.1.1.1. del presente documento.**

8. De ser negativas todas las respuestas de parte del usuario, el personal técnico procede a realizar la inspección sin ingresar a la vivienda teniendo en cuenta las siguientes observaciones:

- En caso de que la anomalía se presente en el Centro de Medición, se debe proceder a realizar las respectivas reparaciones.
- En caso de que la anomalía sea en la Instalación Interna, se procede a realizar la suspensión del servicio desde el Centro de Medición, informando al usuario que las reparaciones las puede solicitar a Alcanos de Colombia por medio de la línea 01 8000 95 41 41 o a un tercero que cuente con las certificaciones respectivas.

9. El personal técnico procede a diligenciar los documentos soporte 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.

10. Al momento de haber culminado la visita se debe hacer lo siguiente

A. Procede a realizar la desinfección de las herramientas y elementos utilizados en la actividad con hipoclorito o alcohol.

B. Procede a realizar la desinfección del vehículo (motocicleta o vehículo) con alcohol o hipoclorito, en los puntos claves como el volante, palanca, tableros, manijas de ventanillas y chapas internas y externas.

C. Alejarse al menos dos metros de la vivienda del usuario y retirarse los EPP bajo las siguientes indicaciones:

- Retirarse las botas de caucho y los guantes, proceder a desinfectar con hipoclorito o alcohol.
- Retirarse el casco, las gafas, desinfectar con hipoclorito o alcohol.

11. Realizar el lavado integral de las manos con agua y jabón.

12. 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 vivienda.
- Garantizar que todos los miembros del núcleo familiar estén esperándolo en un lugar retirado dentro de la vivienda (habitación o patio) mínimo a 3 metros de distancia.
- Garantizar la ventilación de la vivienda abriendo ventanas y puerta por 5 minutos como mínimo.
- Procede 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, barandas, mesa, chapas etc.)

7.2 PROCEDIMIENTO PARA REPARACIONES DE INSTALACIONES INTERNAS.

7.2.1 SOLICITUD DE INFORMACIÓN:

El Contact Center y la Central de Operaciones realizarán la atención de la llamada que ingresa por la línea de emergencias 01 8000 91 88 08 – 01 8000 95 41 41, realizando las preguntas descritas a continuación con el fin de identificar los posibles casos de COVID-19.

Preguntas de Protocolo de Emergencias – COVID-19.

- ¿Usted o alguno de los residentes de la vivienda se encuentra en condición de aislamiento por sospecha de contagio o ha sido diagnosticado 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?.

A continuación, se describen dos escenarios y las acciones a aplicar en la atención de la reparación de instalaciones internas, dependiendo de las afirmaciones a las preguntas:

7.2.1.1. ESCENARIO N.1: Si alguna de las respuestas es afirmativa en la llamada.

1. Se debe indicar al usuario que se procede con el aplazamiento de la actividad teniendo en cuenta las restricciones impuestas por el gobierno nacional para evitar propagar la enfermedad, dejando constancia en el sistema.
2. Informar al usuario de la existencia del listado firmas reparadoras externas en la página web de la compañía y que podrían atender la reparación interna.

7.2.1.2. ESCENARIO N.2: Si todas las respuestas son negativas en la llamada y el usuario decide solicitar las reparaciones en la Instalación Interna a la empresa Alcanos de Colombia.

1. El Coordinador / Supervisor de Servicios Asociados asigna la orden de trabajo al personal técnico de servicios.
2. El personal técnico de servicios se dirige a atender la orden de trabajo asignada.
3. Para atender el evento el personal técnico deberá utilizar su respectiva dotación, así como los siguientes elementos de protección: guantes, protector respiratorio (tapa bocas), casco, botas de caucho, gafas.
4. Establecer días alternos o turnos de trabajo adicionales que reduzcan el número total de trabajadores en una instalación en un tiempo dado, permitiendo que los empleados puedan mantener una distancia entre sí a la vez que puedan conservar una semana completa de trabajo.
5. Presentar su identificación y proceder a guardarla con el fin de evitar contaminación del mismo, como medida preventiva es necesario mantener una distancia mínima de 2 metros entre los residentes de la vivienda y el personal técnico, evitando el saludo de contacto e implementando una comunicación asertiva con el usuario.
6. Antes de ingresar a la vivienda el personal técnico de servicio debe realizar las siguientes preguntas:
 - ¿Usted o alguno de los residentes de la vivienda se encuentra en condición de aislamiento por sospecha de contagio o ha sido diagnosticado 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?.
7. Si alguna de estas preguntas es afirmativa, el personal técnico se debe abstener de ingresar a la vivienda y proceder con el aplazamiento de la actividad, dejando constancia en el acta o registro. El documento debe ser firmado por el usuario como evidencia de la visita, 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.

8. En caso de que las preguntas realizadas en el punto número 5 sean negativas, se solicita al usuario la apertura de puertas y ventanas para mantener una mayor ventilación en la vivienda, con el fin de proceder a realizar las reparaciones requeridas en la instalación, el personal técnico deberá utilizar los guantes, casco, gafas, protector respiratorio.

9. El personal técnico procede a diligenciar los documentos soporte de la atención de la orden de trabajo, 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.

10. Al momento de haber culminado la visita se debe hacer lo siguiente:

A. Proceder a realizar la desinfección de las herramientas y elementos utilizados en la actividad con hipoclorito o alcohol.

B. Proceder a realizar la desinfección del vehículo (motocicleta o vehículo) con alcohol o hipoclorito, en los puntos claves como el volante, palanca, tableros, manijas de ventanillas y chapas internas y externas.

Alejarse al menos dos metros de la vivienda del usuario y retirarse los EPP bajo las siguientes indicaciones:

- Retirarse las botas de caucho y los guantes, proceder a desinfectar con hipoclorito o alcohol.
- Retirarse el casco, las gafas.

11. Realizar el lavado integral de las manos con agua y jabón.

12. 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 vivienda.
- Restringir el ingreso de visitantes.
- Garantizar que todos los miembros del núcleo familiar estén esperándolo en un lugar retirado dentro de la vivienda (habitación o patio) mínimo a 3 metros de distancia.
- 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, barandas, mesa, chapas etc.)

7.3. PROCEDIMIENTO PARA RECONEXIONES.

7.3.1 Preguntas de Protocolo de Emergencias – COVID-191

1. ¿Usted o alguno de los residentes de la vivienda se encuentra en condición de aislamiento por sospecha de contagio o ha sido diagnosticado con COVID 19?

2. ¿Ha tenido contacto o se ha movilizado en el mismo transporte con alguna persona que sea sospechosa o diagnosticada con COVID 19?

3. ¿En el predio hay alguna persona con síntomas de infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dolor de garganta?

4. ¿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?

A continuación, se describen los escenarios y las acciones a aplicar en la atención de la emergencia dependiendo de las afirmaciones a las preguntas:

7.3.1.1. ESCENARIO N.1: Si alguna de las respuestas es afirmativa Covid 19.

1. Contac Center genera la SIA de Reconexión para la atención.

2. EL Coordinador/Supervisor de Servicio reporta las solicitudes de reconexión al personal técnico disponible: Contratista, Auxiliar técnico de Servicios, Instalador o Supervisor de Municipio en las zonas donde apoyan los procesos y este se dirige a atender las solicitudes entregadas. Informará a la Jefatura de HSEQ, Jefatura Servicios.

3. La Jefatura de HSEQ se comunicará con el personal técnico encargado de atender la reconexión e indicará las siguientes recomendaciones:

- Se debe utilizar la dotación correspondiente, así como los siguientes elementos de protección: guantes, protector respiratorio (tapa bocas), casco, gafas, botas caucho.
- Establecer días alternos o turnos de trabajo adicionales que reduzcan el número total de trabajadores en una instalación en un tiempo dado, permitiendo que los empleados puedan mantener una distancia entre sí a la vez que puedan conservar una semana completa de trabajo.
- Los colaboradores que atienden la solicitud deberán presentar su identificación y proceder a guardarla con el fin de evitar contaminación del mismo, como medida preventiva es necesario mantener una distancia mínima de 2 metros 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.

4. Procede a realizar las pruebas necesarias para la posible reconexión del servicio (ver anexo Protocolo de Prueba).

5. Al momento de haber culminado la visita se debe hacer lo siguiente:

A. Proceder a realizar la desinfección de las herramientas y elementos utilizados en la actividad con hipoclorito o alcohol.

B. Proceder a realizar la desinfección del vehículo (motocicleta o vehículo) con alcohol o hipoclorito, en los puntos claves como el volante, palanca, tableros, manijas de ventanillas y chapas internas y externas.

C. Alejarse al menos dos metros de la vivienda del usuario y retirarse los EPP bajo las siguientes indicaciones:

- Retirarse las botas de caucho y los guantes, proceder a desinfectar con hipoclorito o alcohol.
 - Retirarse el casco, las gafas, desinfectar con hipoclorito o alcohol.

6. Realizar el lavado integral de las manos con agua y jabón.

7. El personal técnico procede a retirarse de la vivienda y dirigirse hacia el siguiente usuario o 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 vivienda.
- Restringir el ingreso de visitantes.
- Garantizar que todos los miembros del núcleo familiar estén esperándolo en un lugar retirado dentro de la vivienda (habitación o patio) mínimo a 3 metros de distancia.
- 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, barandas, mesa, chapas etc.).

7.3.1.2. ESCENARIO N.2: Si todas las respuestas son negativas.

1. Contac Center genera la SIA de Reconexión para la atención.

2. EL Coordinador reporta al personal técnico las solicitudes de reconexión y este se dirige a atender el evento reportado.
3. Para atender el evento el personal técnico deberá utilizar su respectiva dotación, así como los siguientes elementos de protección personal: guantes, protector respiratorio (tapa bicas) o 9010, casco y gafas.
4. Presentar su identificación y proceder a guardarla con el fin de evitar contaminación del mismo, como medida preventiva es necesario mantener una distancia mínima de 2 metros entre los residentes de la vivienda y el personal técnico, evitando el saludo de contacto e implementando una comunicación asertiva con el usuario.
5. El personal técnico procede a realizar la reconexión sin ingresar a la vivienda, siguiendo lo indicado en el anexo: Protocolo de Prueba.
6. El personal técnico procede a diligenciar los documentos soporte, 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.
7. Proceder a realizar la desinfección de las herramientas y elementos utilizados en la actividad con hipoclorito o alcohol.
8. Una vez finalizado el proceso, 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; además accesorios de protección como el casco y protectores extremidades en el caso de las motos.
9. Realizar el lavado integral de las manos con agua y jabón
10. El personal técnico se dirige hacia el siguiente usuario o 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 vivienda.
 - Restringir el ingreso de visitantes.
 - Garantizar que todos los miembros del núcleo familiar estén esperándolo en un lugar retirado dentro de la vivienda (habitación o patio) mínimo a 3 metros de distancia.
 - 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, barandas, mesa, chapas etc.)

8. ANEXOS

8.1. PROTOCOLO DE PRUEBA

8.1.1. Hermeticidad:

Para realizar la prueba de estanqueidad, el técnico solicita al usuario cerrar todas las perillas de los gasodomésticos, dar apertura a las válvulas de paso de cada artefacto, asimismo le solicita que abra las puertas y ventanas de los recintos donde estén instalados los gasodomésticos, solicitará también revisar si existen rejillas de ventilación instaladas las cuales deben estar despejadas.

El técnico procede a retirar el mecanismo de suspensión, da apertura a la válvula de corte, validando con el odómetro del medidor tomando la lectura inicial y en un lapso de **12** minutos se tomará la lectura final verificando si hubo movimiento o recorrido en los metros cúbicos (m³), litros (L) o mililitros (ml) del odómetro.

Si los puntos de conexión, válvulas de corte, no se encuentran taponados, (al operar la válvula habrá flujo de gas), se considera como no hermética (defecto crítico) y se hará el cierre preventivo de la válvula de

corte de la línea individual, dejando constancia al usuario. Se informa al usuario que debe efectuar la reparación e informar a la compañía de la reparación para una nueva visita de reconexión; se informa que por la emergencia sanitaria la compañía en el corto plazo no cuenta con personal disponible para realizar dichas reparaciones.

8.1.2. Socialización de Hallazgos.

Si se presentan defecto por no hermeticidad el técnico le informa al usuario la anomalía y que por seguridad no se puede reconectar el servicio hasta tanto el no repare y subsane el defecto de hermeticidad de la instalación.

8.1.3. Reporte

El técnico diligencia formato dejando registro del defecto y de la socialización al usuario. (REG--0823 ACTA DE REVISIÓN TECNICA), Para Servicios y OyM.

- [REG-08-033 BASE GAS](#)
- [INST-23-003 ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DILIGENCIAMIENTO DE BASE GAS A TRAVÉS DE DISPOSITIVO MÓVIL](#)
- [INST-08-011 PROTOCOLO DE EMERGENCIAS](#)
- [INST-08-017 DILIGENCIAMIENTO "BASE GAS"](#)

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ
1	03/Abr/2020	EMISIÓN INICIAL	Y. A. GUZMÁN B. F. MARTINEZ J. A. CASTELLANOS A. SÁNCHEZ J. PAVÓN E.A. SALAMANCA E J TORRES A.F. NIEVA
2	03/Abr/2020	SE INCLUYE RECOMENDACIÓN DE CONSERVAR DISTANCIA DE (2 METROS) Y EL ACOMPAÑAMIENTO DE UNA SOLA PERSONA AL OPERADOR EN EL MOMENTO DE INGRESAR A LAS VIVIENDAS	A.F. NIEVA
3	03/May/2020	SE REALIZA CAMBIO DE "N95" POR "TAPA BOCAS".	A.F. NIEVA
4	22/Sep/2020	SE ELIMINAN LOS GUANTES DE NITRILO Y EL TRAJE TYVEK.	L.P ARTUNDUAGA
4	19/Ago/2020	SE REALIZA CAMBIO EN LA ASIGNACIÓN DEL PROCESO, EN LA VERSIÓN 2 DEL MAPA DE PROCESO SE REALIZABA EN MACRO PROCESO Y EN LA VERSIÓN 4 SE UTILIZA POR PROCESO	N. VALENZUELA

ELABORÓ	Vo Bo /REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Ana Maria Gomez Rojas Cargo: ANALISTA DE CALIDAD Fecha: 22/Sep/2020	Nombre: Lina Paola Artunduaga Calderon Cargo: Analista de Salud Ocupacional Fecha: 22/Sep/2020	Nombre: Alvaro Francisco Nieva Pinilla Cargo: Jefe de HSEQ Fecha: 22/Sep/2020