

Octubre
2023

Mesa de Gasostenible

Agenda Gasostenible

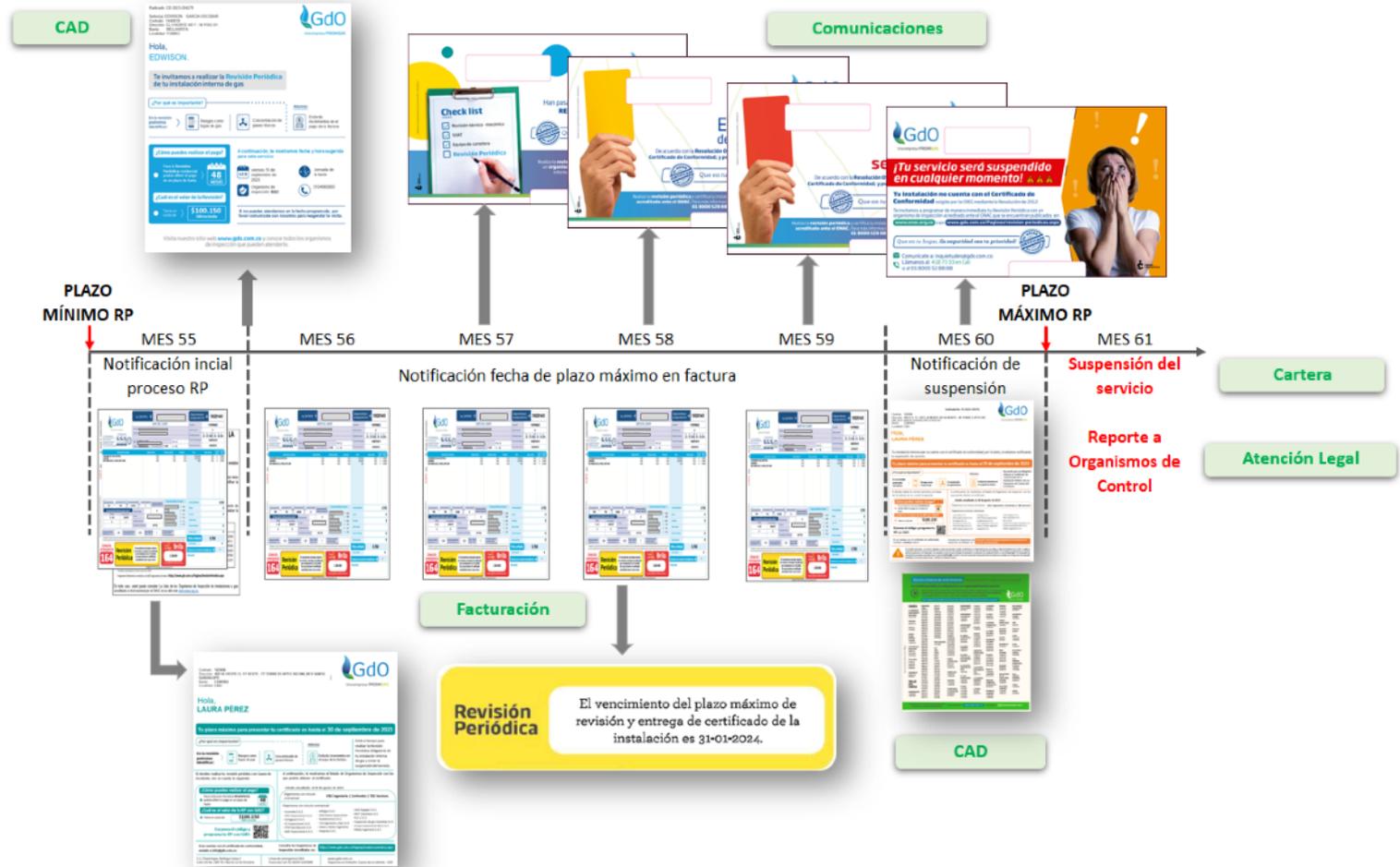
INSPECCIONES

Gasostenible Mesa de RPO			
Hora		Agenda	Presenta / Moderador
Desde	Hasta		
8:00	8:15	Bienvenida al evento	Gerencia Gases del Oriente
8:15	8:30	Presentación Gasostenible y asistentes	Gasostenible
8:30	10:00	1. Notificaciones a los clientes a. Esquema que cada distribuidora utiliza para realizar las notificaciones regulatorias y si hay notificaciones adicionales que se hagan	Surtigas
10:00	11:30	2. Campañas Comerciales a. Que campañas desde el punto de vista comercialización están haciendo (Market Share de cada distribuidora) b. Aquí podemos abrir el espacio para comentar sobre campaña de pedagogía alrededor de la Revisión Periódica como sector (Naturgas/Gasostenible) c. Modelo de contratación de la distribuidora con los Organismos de Inspección d. Modelo de Vanti que incluye la RP y las reparaciones en un seguro que ofrece al cliente. (Paquete de Asistencias)	Vanti
11:30	12:30	3. Relación de Organismos de Inspección Externos con las Distribuidoras a. Cartas/SMS que envían otros Organismos a los clientes y que generan confusión b. Páginas web que hacen mal uso de la información c. Cumplimiento de los externos en sus obligaciones de cargar los certificados y su impacto en los reportes SUI d. Suspensión del servicio cuando un Organismo Externo a la distribuidora reporta defectología crítica	Surtigas
12:30	14:00	Almuerzo	
14:00	15:30	4. Modelos de gestión en Revisión Periódica sobre casos como: a. Medidores comunales, medidores que dan consumo a varios apartamentos b. Líneas Matrices c. RPO Industriales d. Indicadores y KPIs asociados a los temas a tratar en la mesa de RPO e. Cómo manejan los usuarios que se suspenden en el mes 60 y se reconectan por su cuenta, sin tener un certificado vigente (lo que llamamos persecución).	Vanti
15:30	16:00	5. El cobro de la revisión previa en el cargo por conexión	Llanogas / Surtigas / Vanti
16:00	17:30	6. Reparaciones a. Cómo manejan los hallazgos que encuentran en la instalación que se consideran fuera de la conformidad, cómo los reportan al distribuidor y cuál es el manejo del distribuidor. ¿Qué hace la distribuidora ante hallazgos en el Centro de Medición con instalación interna certificada? b. Modelo de servicio de la distribuidora hacia los clientes para atender reparaciones de la defectología encontrada en la Revisión Periódica c. ¿La distribuidora repara? ¿cuál es el modelo, es decir, repara en el mismo momento, coliza, etc.?	Vanti
17:30	18:00	Cierre	Todas las Distribuidoras

Línea de tiempo

Otros actores

- Servicio al cliente.
- Construcciones.
- Seguridad física.
- GIS.
- Operación y mantenimiento.
- Industrias.
- Mercadeo.
- OIA Inspecciones.



Llaves de notificación de plazo máximo

INSPECCIONES

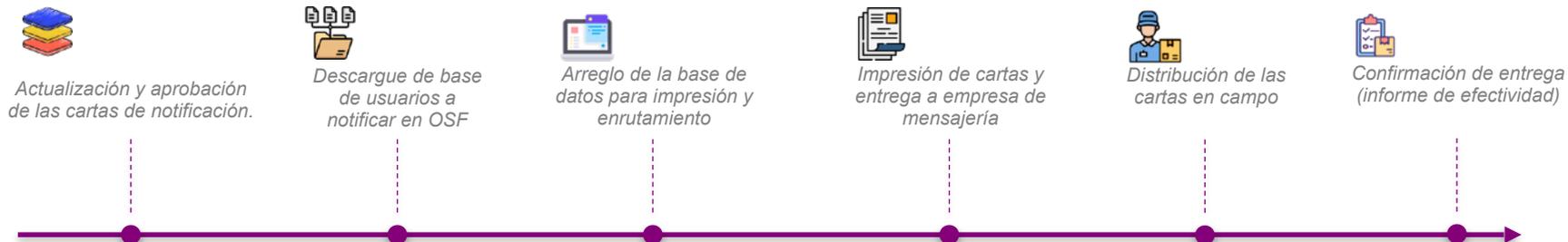
MENSAJE IMPRESO EN LA FACTURA	No. LLAVE	TIPO DE NOTIFICACIÓN	RANGO DE EDAD
Si no ha modificado su instalación, su certificado de conformidad se encuentra vigente	NULL	NA	1 A 52 MESES
Usted está próximo a la Revisión Periódica. Solicítela con un Organismo de Inspección. Consúltelos en www.gdo.com.co	3	CARTA	53
El próximo mes inicia la Revisión Periódica. Solicítela con un Organismo de Inspección. Consúltelos en www.gdo.com.co	1	NA	54
El vencimiento del plazo máximo de revisión y entrega de certificado de la instalación es DD/MM/YYYY <<FECHA MAXIMA>>	5	CARTA NOTIFICACIÓN INICIAL	55 MESES
El vencimiento del plazo máximo de revisión y entrega de certificado de la instalación es DD/MM/YYYY <<FECHA MAXIMA>> .	6	NA	56 MESES
El vencimiento del plazo máximo de revisión y entrega de certificado de la instalación es DD/MM/YYYY <<FECHA MAXIMA>> .	4	TROQUELADO (PREVENCIÓN)	57 MESES
El vencimiento del plazo máximo de revisión y entrega de certificado de la instalación es DD/MM/YYYY <<FECHA MAXIMA>>	9	TROQUELADO (AMARILLO)	58
La fecha de suspensión del servicio por no recibo del certificado de conformidad de su instalación será el día: DD/MM/YYYY <<FECHA MAXIMA>>	7	TROQUELADO (ROJO)	59
EL SERVICIO SERÁ SUSPENDIDO POR NO CONTAR CON EL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD. CONTACTE UN ORGANISMO DE INSPECCIÓN	8	TROQUELADO (SUSPENSIÓN)	60
EN PROCESO DE SUSPENSIÓN POR REVISIÓN PERIÓDICA	2	NA	>60

Funcionamiento de las llaves

- Revisión de las llaves en sistema y actualización de anexos (cartas) por la distribuidora.
- Envío de cartas actualizadas y listado de llaves a CADENA.
- Actualización de anexos y llaves por CADENA y envío de muestras a la distribuidora para aprobación.
- Aprobación de muestras.
- Impresión de facturas y anexos.
- Validación de ciclos y generación de muestras (evidencias).

Notificación clientes 60 meses

INSPECCIONES



Consultas:

- ¿La fecha de suspensión es menos cinco días o se realiza posterior al cumplimiento de la fecha de plazo máximo?
- ¿Cuál debe ser el período de días hábiles?: lunes a viernes o lunes a sábado.

Campañas comerciales →



Elaboración de videos educativos y volantes, explicando la importancia de la revisión periódica.



Elaboración de videos sobre la revisión periódica con influenciador el “Chonto”: <https://www.instagram.com/reel/Cx8k8fzpPW9/?igshid=MTc4MmM1Yml2Ng==>



Elaboración de mensajes sobre cultura del servicio al personal técnico de las firmas contratistas (cápsulas de habilidades comerciales).



Distribución de troquelados en facturas para los clientes de 57, 58, 59 y 60 meses.



Envío de mensajes de texto informando la fecha de plazo máximo a los clientes de 60 meses.

Modelo de contratación de la distribuidora

OBJETO: Prestación de servicio requerido a favor del CONTRATANTE para la inspección, certificación o rechazo de las instalaciones internas de los usuarios residenciales y comerciales del servicio público de gas natural en los barrios o sectores de la jurisdicción del departamento del Valle del Cauca y Cauca, donde Gases de Occidente presta el servicio de distribución y comercialización de gas natural, todo en conformidad con la norma NTC-ISO-IEC 17020:2002, Resolución CREG 067 de 1995, Resolución CREG 059 de 2012 y la Resolución MME 90902 de 2013.

Ley 2300 “Ley dejen de fregar”

ARTÍCULO 5. Lo dispuesto en la presente ley se aplicará en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios privados o públicos y el consumidor comercial frente al envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.

Relación OIA externos

INSPECCIONES

Uso de marca



ESPECIALISTAS EN CONSTRUCCION DE REDES DEGAS Y MANTENIMIENTO DE GASODOMESTICOS



- Los OIA externos cargan los certificados solamente cuando el cliente ha pagado la totalidad del servicio.
- Hay desorden en los OIA externos, pues no cargan los informes a tiempo. GdO no es restrictivo con la antigüedad de los certificados porque la distribuidora no es un ente regulatorio.

Gestión de casos de revisiones periódicas

- **Notificación de suspensión para instalaciones con acometida múltiple y multifamiliares.** Si la instalación no puede ser suspendida desde el centro de medición, se notifica al cliente para realizar la suspensión desde acometida.
- **Reporte redes matrices:** GdO no hace control sobre las inspecciones a redes matrices. No tenemos un repositorio para los informes, pues no es posible determinar si el OIA delimita correctamente toda la extensión de la línea matriz.
- **Industrias:** GdO no tiene OIA con vínculo para inspección de industrias. Solo se realiza un proceso informativo sobre la oferta de certificación en el departamento del Valle.
- **KPI:** Indicador 60 meses, quejas por cada mil, ANS quejas, agendamiento, asignación de suspensiones, persecución de instalaciones Nuevas y en Servicio.
- **Persecución:** Si las instalaciones registran variación de consumo, están suspendidas en sistema y no cuentan con el certificado de conformidad, se genera orden de suspensión desde CM. Después de dos intentos se genera orden de corte desde acometida. [Promedio persecución Nuevas: 750] [Promedio persecución RP: 2.500].

Reparaciones

Reporte de hallazgos fuera del

alcance

- Se realiza la configuración de la causal **CERTIFICADA CON NOVEDAD** para el reporte de hallazgos fuera del alcance (gasodomesticos y centro de medición). El área de Construcciones realiza gestión comercial y le presenta al cliente una cotización de trabajos para su ejecución en campo.
- Los OIA externos realizan el reporte de los hallazgos a través de la línea de emergencias.

Modelo de servicio

Cuando el OIA con vínculo ingresa en OSF los hallazgos encontrados en la instalación, debe especificar, con la CAUSAL configurada en el sistema, si el cliente acepta reparar con GdO o repara con independientes. Si acepta reparar con GdO, el sistema automáticamente generará las órdenes de reparación para ejecución en campo.

Suspensión del servicio

- Si los defectos son **críticos** y la instalación se dejó con el servicio suspendido y se evidencia variación de consumos, se genera orden de suspensión por persecución.
- Si los defectos son **no críticos**, el cliente contará con 45 días para realizar las reparaciones y certificación de la instalación, so pena de ser suspendido por ausencia de certificado.



Una empresa PROMIGAS

Campaña comercial RP

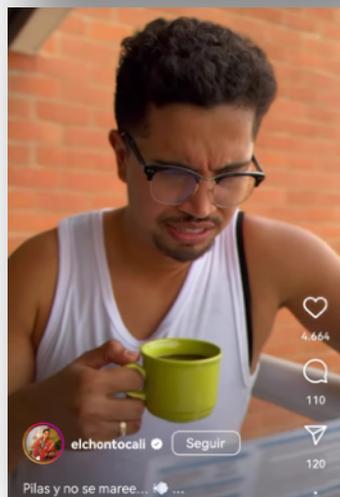
INSPECCIONES



Recordatorios para personal técnico



Cápsulas de habilidades comerciales



Videos en redes sociales



Mensajes de texto

